

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: Filozofie
Studijní program: Učitelství pro 2. stupeň základní školy
Studijní obor: Anglický jazyk – Občanská výchova

**KONFLIKT MEZI RODIČI A UČITELI
CONFLICT BETWEEN PARENTS AND
TEACHERS**

Diplomová práce: 09–FP–KFL–163

Autor:
Martina Cimbálová

Podpis:

.....

Adresa:
Husova 557
50601, Jičín

Vedoucí práce: PhDr. Stanislava Exnerová

Konzultant:

Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
131	0	5	7	30	6 + 1 CD

CD obsahuje celé znění diplomové práce.

V Liberci dne: 20. 4. 2010

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce.

Datum

Podpis

Poděkování

Mé poděkování patří všem, bez nichž by tato práce nemohla vzniknout. Hlavní dík patří především mé vedoucí diplomové práce PhDr. Stanislavě Exnerové za její vstřícný přístup, trpělivost a v neposlední řadě za její podnětné rady, připomínky a konstruktivní kritiku. Dále děkuji panu řediteli, který mi umožnil na své základní škole distribuovat dotazníky a rovněž respondentům – všem rodičům a učitelům za jejich ochotu vyplnit dotazníky. Bez jejich odpovědí by tato práce neměla smysl. S díky se také obracím na své přátele a rodinu, kteří mi poskytli dostatek „prostoru“ pro psaní a dokončení mé diplomové práce.

Anotace

Tato diplomová práce se zabývá konflikty mezi rodiči a učiteli. První část vymezuje konflikt na základě dostupné literatury. Zkoumá konflikty po teoretické stránce a zabývá se tématem komunikace, asertivity a etikety v konfliktu. V závěru obecné části je pozornost věnována řešení konfliktů. Druhá, konkrétněji zaměřená část mapuje oblast týkající se vztahu „rodiče a škola“; rozebírá konflikty mezi rodiči a učiteli a analyzuje diskuzi o konfliktech mezi nimi. V poslední části jsou prezentovány závěry vyvozené z odpovědí rodičů a učitelů, kteří vyplňovali dotazníky týkající se konfliktů mezi nimi. Cílem práce je zmapovat danou problematiku a vytvořit soubor doporučení pro učitele obsahující rady, jak postupovat v konfliktech s rodiči a jak je řešit.

Klíčová slova:

konflikt, rodiče a škola, asertivita, řešení konfliktů, komunikace mezi rodiči a učiteli

Summary

This diploma thesis deals with conflicts between parents and teachers. The first part specifies the conflict based on the available literature. It investigates the conflicts in theory and deals with the theme of communication, assertivity and moral within the conflict. In the end of the general part there is attention paid to the solutions to the conflicts. The second more concretely focused part charts the area concerning the relationship of parents and school; it assays the conflicts between parents and teachers and analyses discussion about conflicts between them. The final part presents the conclusions drawn from the answers of parents and teachers who filled in the questionnaires relating to the conflicts between them. The aim of the diploma thesis is to survey given problems and to form a set of recommendations for teachers involving advice how to act during conflicts with parents and how to solve them.

Key words:

conflict, parents and school, assertivity, solving conflicts, communication between parents and teachers

Zusammenfassung:

Diese Diplomarbeit beschäftigt sich mit den Konflikten zwischen den Eltern und der Lehrkraft. Der erste Teil definiert den Konflikt auf der Basis verfügbaren Literatur. Dieser Teil untersucht die Konflikte von der theoretischen Hinsicht und beschäftigt sich mit dem Thema der Kommunikation, Assertivität und Ethik im Konflikt. Am Schluss des allgemeinen Teils ist die Beachtung der Konfliktlösung geschenkt. Der zweite, konkretere, gerichtete Teil umreißt die Beziehung „Eltern und Lehrkraft“; analysiert die Konflikte zwischen Eltern und der Lehrkraft und deren Diskussion über die Konflikte. Im letzten Teil sind die Abschlüsse von Fragebögen betreffend der Konflikte zwischen Eltern und der Lehrkraft bewertet, die sie ausfüllten. Das Ziel dieser Arbeit ist, die genannte Problematik zu einteilen und der Komplex der Empfehlungen für die Lehrkraft mit den Beratungen zu gestalten, wie in den Konflikten mit den Eltern verfahren und wie diese auflösen.

Schlüsselbegriffe:

Konflikt, Eltern und Schule, Assertivität, Konfliktlösung, Die Kommunikation zwischen Eltern und der Lehrkraft.

OBSAH

1	ÚVOD.....	8
2	OBECEŇ O KONFLIKTU.....	9
2.1	POZITIVA A NEGATIVA KONFLIKTU.....	10
2.2	KLASIFIKACE KONFLIKTŮ	12
2.3	ROZBOR KONFLIKTU	15
2.3.1	Konfliktní situace.....	15
2.3.2	Role v konfliktních situacích	15
2.3.3	Příčiny konfliktu	16
2.3.4	Postoje ke konfliktu	16
2.3.5	Fáze konfliktu	17
2.3.6	Reakce v konfliktech	17
2.3.7	Reakce na konflikty	18
2.3.8	Konstruktivní a destruktivní konflikt.....	18
2.4	TYPY OSOBNOSTÍ A KONFLIKT.....	20
2.4.1	Muži a ženy v konfliktu	22
3	VÝZNAM KOMUNIKACE PŘI ŘEŠENÍ KONFLIKTU	23
3.1	KOMUNIKAČNÍ PROCES	23
3.2	CO POMÁHÁ PŘEDEJÍT A ZVLÁDAT KONFLIKT.....	27
3.2.1	Faktory konfliktu	28
3.2.2	Překážky v komunikaci.....	29
3.2.3	Aktivní naslouchání	30
3.2.4	Etiketa v konfliktu	32
3.2.5	Asertivita.....	33
4	ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ.....	38
4.1	VÝVOJ KONFLIKTU	39
4.2	TYPY PŘÍSTUPU KE KONFLIKTU	40
4.2.1	Extrémní formy řešení konfliktu.....	42
4.2.2	Eskalace nebo deeskalace konfliktu	42
4.3	CYKLUS ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ.....	44
4.4	TECHNIKY ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ	47
4.4.1	Strategie řízení konfliktů	49
4.4.2	Taktiky řešení konfliktů.....	51
4.4.3	Spontánní a záměrná řešení konfliktů.....	51
4.5	CÍL ŘEŠENÍ KONFLIKTU	54
5	RODIČE A ŠKOLA	55
5.1	PROBLEMATIKA KOMUNIKACE S JINÝMI ETNIKY	56
5.1.1	Vztah romských rodičů ke vzdělání a škole	57
5.1.2	Komunikace s romskými rodiči.....	58
5.2	KONFLIKT MEZI RODIČI A UČITELI	60
5.2.1	Konflikt mezi rodinným a školním mikroprostředím	60
5.2.2	Příčiny konfliktů mezi rodiči a učiteli	61
5.2.3	Asertivní jednání v konfliktech mezi rodiči a učiteli.....	65
5.2.4	Konverzace v konfliktu.....	67
5.3	DISKUZE MEZI RODIČI A UČITELI	70
5.3.1	Analýza diskuze na téma konflikt s rodiči.....	70

6	PRŮZKUM.....	82
6.1	METODA PEDAGOGICKÉHO VÝZKUMU - DOTAZNÍK.....	82
6.1.1	Cíle dotazování	83
6.1.2	Formulace hypotéz.....	83
6.2	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ	84
6.2.1	Problémy	84
6.2.2	Zhodnocení hypotéz.....	87
6.2.3	Vyhodnocení odpovědí respondentů	89
6.2.4	Shrnutí výsledků dotazníků	99
6.3	DESATERO PRO ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTŮ MEZI RODIČI A UČITELI	100
6.3.1	Jak konfliktům předcházet	100
6.3.2	Jak konflikty řešit.....	102
6.3.3	Shrnutí.....	105
7	ZÁVĚR	106
8	POUŽITÉ ZDROJE.....	108
9	SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK	111
10	PŘÍLOHY	112

1 ÚVOD

V úvodu práce bych si nejprve dovolila zmínit, jak jsem se dopracovala k tématu mé diplomové práce. Vždy mě přitahovalo téma komunikace a k ní přidružený konflikt a asertivita. Již během svého dospívání jsem přečetla k těmto problémům mnoho knih. Zajímala jsem se o to, jak skutečně v běžném životě mohu využít zásady uváděné v publikacích vztahujících se k těmto tématům. Pokud jsem narazila na nějaký komunikační problém či konflikt, snažila jsem se použít uváděné zásady řešení těchto problémových situací a techniky vedoucí k vyřešení. Uvědomila jsem si, že je opravdu důležité znát teorii, postupy a zásady směřující k vyřešení problému, a že bylo pro mne velice užitečné, že teorii již někdo sepsal, a já se mohla pokusit postupovat podle doporučených metod, což mi umožnilo neudělat tolik chyb, více se zaměřit na podstatu problému a najít nejlepší cesty vedoucí k řešení.

Když jsem se tedy rozhodovala, jaké si zvolím téma mé magistreské diplomové práce, nebylo pochyb o tom, že se bude týkat této oblasti. Zajímala jsem se nejprve o konflikt mezi žáky a učiteli nebo žáky navzájem, ale vzhledem k tomu, že již na toto téma byla napsána spousta literatury, dospěla jsem k závěru, že rodičům a učitelům je ve sféře konfliktu věnováno málo pozornosti, což mi potvrdil fakt, že k tomuto tématu bylo obtížné sehnat zdroje. Rozhodla jsem se tedy hlouběji tento problém zmapovat, pomocí dotazníku zjistit a vyhodnotit, jaké konflikty dnešní rodiče a učitelé mezi sebou řeší a sepsat soubor doporučení pro učitele, jak postupovat v konfliktních situacích. Věřím, že jim má práce pomůže lépe se v těchto situacích orientovat, jako dříve literatura na podobná témata usnadnila orientaci v těchto oblastech mně.

2 OBECNĚ O KONFLIKTU

Konflikty existovaly, existují a existovat vždy budou. Víceméně stejné typy konfliktů přetrvávají. Jedná se buď o konflikty malé, které jsou součástí života každého člověka, například osobní rozepře. Na druhé straně jsou to konflikty velké někdy až globálního rázu, mezi něž patří válečné konflikty či mezinárodní spory. Konflikty jsou vlastně jakási nutnost, jelikož každý z nás je odlišný. Dle Křivohlavého: „*Konflikty nutně musí být, protože každý z nás je jiný.*”¹ Dochází k nim na základě odlišností našich představ, očekávání, přání, potřeb, snah a záměrů.

Slovo konflikt² pochází z latiny ze slova *conflictus* – srážka. Předpona *con* naznačuje vzájemný střet dvou účastníků. Druhá část slova odkazuje ke slovesu *fligo*, jehož prvotní význam je udeřit, uhodit - „někoho něčím zasáhnout“. *Confligere* tedy znamená: utkat se s někým, srazit se s někým ve vzájemném zápolení, tedy přit se, bít se nebo zápasit s někým. V českém slovníku bychom našli mnoho synonym vyjadřujících význam slova konflikt: spor, soupeření, neshoda, nesouhlas, hádka, bitka a další. Stejně slovo se vyskytuje v téměř všech evropských jazycích - například: anglicky, rumunsky a holandsky – *conflict*, francouzsky – *conflit* a italsky – *conflitto*. Výraz konflikt má tedy nejen v českém jazyce negativní přízvuk. Naznačuje rozkol, nesoulad, disharmonii. I když tento rozkol může mít i výrazně pozitivní dopad. Už Herakleitos za dob prvních filozofů tvrdil, že „svár je otcem všeho”.

Díky rozvoji věd o člověku a společnosti máme dostatek poznatků o druzích konfliktů. Výzkumy v oblasti náročných životních situací (konflikt, frustrace, stres) přinesly mnoho informací o konfliktech a způsobech, jak se s nimi vyrovnat. Konflikty mezi lidmi se zabývá např. sociální psychologie, sociologie, praxeologie, teorie chování a další. Hranici mezi jednotlivými vědami však nelze stanovit, jelikož i jednotlivé druhy konfliktů se mezi sebou ovlivňují a podmiňují se. Neexistuje vlastně ani jednoznačné vymezení konfliktu.³ Jedno z vymezení označuje konflikt za rozpor, „*kdy napětí mezi póly rozporu dosahuje vrcholu a projevuje se vzájemným popíráním, křížením snah a zájmů a přímým bojem.*”⁴ Další chápou konflikt jako „*destabilizující aspekt*

¹ Křivohlavý, J. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2002. Str. 12.

² Křivohlavý, J. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2002. Str. 17.

³ Holá, L. Mediacce. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 9.

⁴ tamtéž

systemu”⁵ způsobující změnu vztahu v systému. Jiní charakterizují konflikt jako druh frustrace – tedy střet „dvou nebo více protichůdných sil”⁶ na cestě za uspokojováním potřeby. Pokud se jedná o konflikt zájmů dvou lidí, rozumíme tímto slovem střetnutí dvou snah, v kterém splnění tužby jedné strany vylučuje uspokojení druhého. Další skupina definuje konflikt jako rozpor či srážku vyúsťující v otevřené střetávání. „Neslučitelnost myšlení, představ, nározů a pocitů”⁷ jsou charakteristiky sociálního konfliktu. Z předchozích definic vyplývá, že vlastně obecným jádrem konfliktu je nějaký střet, srážka, jak už samotné slovo konflikt výše napovědělo. Konflikt se dnes objasňuje nejen z pohledu oněch jednostranných teorií, ale především na základě empirických prací z nejrůznějších životních oblastí. Konflikt se tedy souhrnně chápe jako „děj podléhající zákonům činnosti, učení a vývoje v sociálních a kulturních podmínkách.”⁸

2.1 POZITIVA A NEGATIVA KONFLIKTU

Konflikt má zaručeně své negativní stránky. Především přináší zvýšené napětí mezi stranami, což způsobuje nižší produktivitu, jelikož veškeré úsilí a energie směřují ke konfliktu. Konflikt je náročný i časově. Čas vynaložený na hledání řešení může chybět při jiných záležitostech. Dalším negativním efektem konfliktu je nárůst negativních pocitů⁹ a emocí u druhého účastníka konfliktu. Samolibost či postavení se může během konfliktu stát důležitější než rozum a skutečnost.¹⁰

Z pozitivního pohledu konflikt přináší rozvoj. Učí nás překonávat překážky a rozdíly ve spolupráci s druhými lidmi. „Obě strany se lépe poznají a porozumí si.”¹¹ Konflikt také rozvíjí tvořivost, originalitu a schopnost reflexe jelikož nás nutí hledat řešení, tudíž přispívá k osobnímu růstu. Čas, kdy se zabýváme konfliktem, můžeme po jeho vyřešení věnovat důležitějším aktivitám: „Energie, která by se spotřebovala na agrese trpné snášení, skryté útoky, obranu, šikanu apod., se uvolní a může být konstruktivně použita

⁵ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 9.

⁶ tamtéž

⁷ tamtéž

⁸ tamtéž

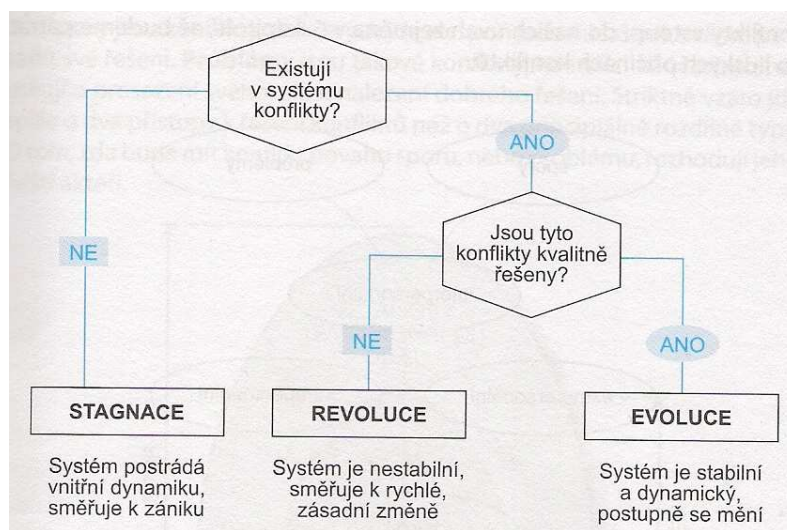
⁹ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 172.

¹⁰ Eggert M. A. - Falzon W. Řešení konfliktů. Praha: Portál, 2005. Str. 11.

¹¹ Haasen N. Žena v konfliktním rozhovoru. Praha: Grada Publishing, 2005. Str. 9.

pro řešení a následně pro nové aktivity.”¹² Soudí se, že konflikt je formou socializace. Díky konfliktu se zlepšujeme v jednání s lidmi, lépe chápeme různé hodnoty, snahy a kultury. Podporuje také společenské změny a pokrok. Pokud vezmeme v úvahu historické změny, bez konfliktu by nevznikla ani samotná civilizace. Celá řada autorů zdůrazňuje právě pozitivní roli konfliktů, bez nichž by údajně nebylo vývoje. „Konflikt je motor společenského vývoje,”¹³ konstatoval Marx, ale podobně také i liberál Dahrendorf: „Konflikty přinášejí nutnou změnu struktur.”¹⁴

Plamínek také vyzdvihuje důležitost konfliktu: „Bez konfliktů systém ztrácí svou vnitřní dynamiku a nutně stagnuje. Není-li uměle vyživován vnějšími podněty, je odsouzen k zániku. ... Pokud je trvale neumí zvládat (systém konfliktů), jsou nestabilní a čeká je revoluční změna. ... Teprve když systém má svoje konflikty a umí je řešit, může se těšit ze solidních evolučních vyhlídek.”¹⁵(viz. obrázek 1) To znamená tedy ve zkratce: nepřehlížet konflikty, ani je odstraňovat, ale řešit je. Konflikty mají zásadní význam – jsou klíčovou podmínkou života a palivem motoru vývoje. Bez konfliktů by došlo k zastavení evoluce a stagnaci systémů.



Obrázek 1 - Tři dynamické stavy systému¹⁶

¹² Haasen N. Žena v konfliktním rozhovoru. Praha: Grada Publishing, 2005. Str. 9.

¹³ Politické konflikty a jejich řešení. [online]. [cit. 17. 02. 2010]. Dostupné z <http://www.sds.cz/docs/prectete/eknihy/udp/am_udp10.htm> .

¹⁴ tamtéž

¹⁵ Plamínek, J. Jak řešit konflikty. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. Str. 14.

¹⁶ Plamínek, J. Jak řešit konflikty. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. Str. 15.

2.2 KLASIFIKACE KONFLIKTŮ

V realitě se konflikty většinou nevyskytují pouze v čisté podobě. Na vznik a průběh konfliktu působí více faktorů – faktory psychické, sociální a faktory prostředí. Jednotlivé druhy konfliktů mohou mezi sebou i přecházet například z párového do skupinového, či z pracovního do rodinného prostředí.

Pozitivní vliv klasifikace konfliktů je spatřován především v tom, že umožňuje přehlednější orientaci v konfliktní situaci a její rychlejší a věcnější analýzu. Pomáhá zaměřit pozornost na to podstatné. Díky klasifikaci je umožněno využít doporučované zásady jednání či je přizpůsobit konkrétní situaci. Zjednoduší vyvozování závěrů a nabídne doporučení pro prevenci.¹⁷

Nejobecnější dělení konfliktů dle Štěpaníka¹⁸:

- konflikty **vnitřní** – boj se sebou samým, střety hodnot (viz. Příloha 1)
- konflikty **vnější** – srážky s okolím – „Ti proti oněm” (skupina versus skupina), „Jeden proti všem” (jedinec versus skupina), „Já versus ty” (jedinec versus jedinec)

Většina autorů rozděluje konflikty následovně:

Holá¹⁹ uvádí tyto 3 nejčastější způsoby dělení konfliktů: (Křivohlavý²⁰ také rozděluje na první dva typy; v knize „Konflikt, koření života”²¹ se mluví především o prvním rozdělení podle počtu zúčastněných osob)

a) podle počtu zúčastněných osob

- **Intrapersonální konflikty** – vnitřní, osobní konflikty jedince
- **Interpersonální konflikty** – konflikty mezi dvěma osobami
- **Skupinové konflikty** – konflikty vznikající uvnitř skupiny (i konflikt jedince s vlastní skupinou)
- **Meziskupinové konflikty** – konflikty probíhající mezi dvěma a více skupinami (i konflikt jedince s cizí skupinou)

¹⁷ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 9.

¹⁸ Štěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. Str. 107 – 121.

¹⁹ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 11.

²⁰ Křivohlavý, J. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2002. Str. 20.

²¹ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 20.

b) podle převládající psychologické charakteristiky střetávajících se tendencí

- **Konflikty představ** - Zdrojem konfliktů jsou rozdílné schopnosti v získávání, uchovávání a vybavování představ. Například učitel a rodič mají odlišnou představu o tom, jaké kvantum či kvalita znalostí žáka má být hodnocena stupněm výborný nebo dobrý. Tyto jejich neshodné představy mohou být úrodnou půdou pro vznik konfliktu.²² Konflikty představ jsou běžným a zcela normálním jevem ve styku s druhými lidmi.
- **Konflikty názorů** - Náorem rozumíme představu spojenou s určitým hodnotícím soudem. Konflikt názorů vznikne, pokud účastníci konfliktu vycházejí z různých informací, hodnotících kritérií a odlišných interpretací skutečnosti.²³ Příkladem je konflikt názorů mezi romským rodičem a učitelem jeho dítěte, kteří mohou mít odlišné názory na vzdělání, trávení volného času a styl výchovy dítěte.
- **Konflikty postojů** - Postoj je možno charakterizovat jako *názor zabarvený osobním citovým vztahem*.²⁴ Je to „vnitřní připravenost člověka k určitému jednání, myšlení, cítění a vnímání, preferování jedněch způsobů chování a odmítání jiných.“²⁵ Zdrojem konfliktu postojů je střet odlišných tendencí v jednání, které mohou být obecně konzervativní či progresivní, aktivní či pasivní nebo optimistické a pesimistické.²⁶ Příkladem konfliktu postojů může být odlišný postoj rodičů a učitelů k hodnocení žáků.
- **Konflikty zájmů** - Zájem představuje trvalé zaměření a soustředění člověka na určitou oblast předmětů, činností a jevů. Ke konfliktu zájmů dojde tehdy, pokud se střetnou snahy usilující o uspokojení různých potřeb. Nejzávažnější skupinu mezilidských konfliktů tvoří právě střetávání interpersonálních zájmů.²⁷

²² Křivohlavý, J. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2002. Str. 23.

²³ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 12.

²⁴ Křivohlavý, J. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2002. Str. 29.

²⁵ Pospíšil, M. Řešení konfliktů a stresů, manipulace v komunikaci. Plzeň, 2007. Str. 244.

²⁶ tamtéž

²⁷ Křivohlavý, J. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2002. Str. 32.

c) **podle dalších používaných kategorií**

- **Konflikty dle předmětu sporu** – manželské, rodičovské, rodinné, pracovní, zdravotní, politické, obchodní, náboženské, rasové, mezinárodní aj.
- **Konflikty podle věku** – dětské, dospívání, dospělosti, stáří
- **Generační konflikty** – mezi starší a nově nastupující generací

Pospíšil²⁸ popisuje také konflikty dle délky jejich trvání:

- **krátkodobé** – situační konflikty; snadno odezní; většinou bez následků
- **střednědobé** – jsou závažnějšího rázu; pokud se neřeší, omezují člověka a mohou se změnit na dlouhodobé; je důležité je řešit včas a vyřešit je
- **dlouhodobé, trvalé** – přestože pravá příčina konfliktu již nemusí existovat nebo je bezvýznamná, stále zůstává touha po satisfakci; konflikty dlouhodobého rázu člověka vyčerpávají, otupují

DeVito²⁹ rozděluje konflikty na vztahové a obsahové:

- **vztahové konflikty** – nevznikají z vnějších příčin, ale ze vztahů mezi jednotlivci, kteří se přou o to, kdo bude vedoucí osobou nebo kdo má právo určovat pravidla chování; jsou to spory vedené o rovnost vztahu.
- **obsahové konflikty** – soustřeďují se na předměty, události a osoby, které jsou obvykle externí ve vztahu ke stranám zúčastněných v konfliktu

²⁸ Pospíšil, M. Řešení konfliktů a stresů, manipulace v komunikaci. Plzeň, 2007. Str. 236.

²⁹ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 170.

2.3 ROZBOR KONFLIKTU

2.3.1 Konfliktní situace

Konfliktní situace³⁰ je jedna z forem sociální situace. Můžeme ji zahrnout mezi náročné životní situace, jelikož v tomto interakčním procesu účastníci vystupují otevřeně a přímo proti sobě. Během těchto vyhocených situací, kdy usilují o to zvítězit nad protivníkem, si zasahují do svého jednání, čímž se navzájem poškozuji. Bojují o zachování své vnitřní rovnováhy a klidu, což klade značně zvýšenou zátěž na organismus, která jde někdy až do extrému, v kterém tento tlak může mít často i neblahý vliv na zdraví člověka.

Jsou popisovány dva účinky konfliktů³¹:

1. Při neúspěšném vypořádání se s konfliktem se projevuje větší zranitelnost a nižší schopnost konflikty řešit, což může vést až k nejrůznějším poruchám.
2. Úspěšná zkušenost s konflikty přispívá k vyšší sebedůvěře a schopnosti další konflikty snadněji zvládat, lépe jim porozumět a efektivněji je řešit.

2.3.2 Role v konfliktních situacích

Jako ve všech sociálních situacích, tak i v situaci konfliktní, hraje každý určité sociální role. Kuchyňka a Halík³² určují 7 typů rolí, které lidé hrají v konfliktních situacích. Jsou to role: účastnické, moralizující, provokující, řešitelské, evidující, distancující a nevšímavé. Tyto role lidé mohou měnit v závislosti na typu konfliktu vědomě či nevědomě. Jak se s konfliktem vyrovnáme a zda zanechá následky na našem duševním zdraví, závisí na tom, jakým způsobem ho prožíváme ve vědomí. Pro udržení psychické rovnováhy je důležitá schopnost vyrovnat se s konfliktní situací, která patří mezi důležité adaptační mechanismy organismu.

³⁰ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 14.

³¹ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 16.

³² tamtéž

2.3.3 Příčiny konfliktu

Pro vypořádání se s konflikty je důležité zjistit, kde leží jejich příčina. Slovy Ketteringa: „*Správně pojmenovaný problém je již z poloviny vyřešen.*“³³ Nejužitečnější je řešení vycházející z příčin konfliktu, protože tím se v budoucnu můžeme stejnému problému vyvarovat. Většinou se příčiny konfliktů dělí do tří kategorií, které se dále promítají v typech konfliktů (viz. Kapitola 1. 2):

1. Konflikty kvůli majetku

2. Konflikty vyvolané psychologickými potřebami (potřeba přijetí, přátelství, svobody, bezpečí, ap.)

3. Konflikty, v nichž hraje roli hodnotový systém (náboženské názory, životní orientace, ap.)

Plamínek³⁴ shromáždil údaje o příčinách konfliktů. Zhruba 45 % konfliktů mělo hlavní příčinu ve střetu věcných zájmů, 35 % v mezilidských vztazích a příčinou posledních 20 % konfliktů byla mezilidská komunikace. Autor také poukazuje na fakt, že tato čísla se vyvíjejí v čase – od druhé poloviny devadesátých let dochází k mírnému nárůstu konfliktů s věcnou podstatou. Důvod je spatřován v celkové vyšší informovanosti lidí o konfliktech a jejich příčinách a také v tom, že dovednosti v komunikaci, vztazích a řešení konfliktů se v populaci pomalu zlepšují.

2.3.4 Postoje ke konfliktu

Slovo konflikt má v českém jazyce negativní přízvuk, stejně tak jako jsou většinou i negativní postoje k němu. Většina lidí při představě slova konflikt uvedou slova a pocity negativního významu. „*Toto negativní hodnocení, které ve většině z nás konflikt vyvolává, je výsledkem poznatků a zkušeností, jež jsme získali od rodičů, učitelů, svých vrstevníků, z médií, literatury a z vlastních zkušeností. Tyto poznatky pomáhají vybudovat řadu postojů a názorů na konflikt, které pak ovlivňují naše jednání s druhými a naši reakci v konfliktní situaci.*“³⁵ Postoje si můžeme i nemusíme uvědomovat – vyjadřujeme je představami, slovy, gesty a dalšími způsoby.³⁶

³³ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 249.

³⁴ Plamínek, J. Jak řešit konflikty. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. Str. 63.

³⁵ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 16.

³⁶ Pospíšil, M. Řešení konfliktů a stresů, manipulace v komunikaci. Plzeň, 2007. Str. 244.

2.3.5 Fáze konfliktu

Konflikt probíhá ve 4 fázích³⁷, které se stále dokola opakují – tvoří buď pozitivní nebo negativní cyklus, podle toho, jaké způsoby jednání v konfliktu používáme.

1. **Postoje** – jak se ke konfliktu stavíme
2. **Konflikt** – dojde ke konfliktu
3. **Odezva** – reakce obvyklým způsobem
4. **Následek** – pocity z konfliktu, určitý důsledek, většinou nás vrací opět na začátek cyklu, tedy vede k opakování stejného modelu jednání

Tím, že reagujeme na konflikt naučeným způsobem, je posíleno naše přesvědčení o konfliktu, což vede k opakování modelového chování ve stejné budoucí situaci. Ke změně našich vzorů jednání je zapotřebí uvědomit si, jak reagujeme na konfliktní situaci; být ochoten změnit náš názorový systém a pohled na konflikt; a také se seznámit s dovednostmi, které nám pomohou změnit přístup k řešení konfliktu. Jsou to schopnost efektivní komunikace a schopnost aktivního naslouchání.

2.3.6 Reakce v konfliktech

Lidé v konfliktech inklinují ke dvěma typickým způsobům reakcí: prvním z nich je **ofenzivní jednání**, kdy jedinec útočí na protistranu a druhá reakce je opačná – **defenzivní**, kdy se spíše bráníme a stahujeme se. Haasen³⁸ popisuje typické způsoby jednání obou typů. Ofenzivní jedinec reaguje spontánně a emotivně, dlouho nepřemýšlí a otevřeně říká, s čím má problém. O svém stanovisku se snaží druhé přesvědčit, bezprostředně útočí a mluvení u něj převažuje nad nasloucháním. Naopak defenzivní typ člověka nejprve naslouchá, déle přemýšlí nad tím, co řekne – pečlivě volí slova a dokáže ovládat své emoce. Tyto dva typy reakcí mají své konstruktivní i destruktivní aspekty. U ofenzivního typu jednání je pozitivní to, že konflikt je zřetelný díky navázání kontaktu „útočníka“ s druhou stranou, která ví, na čem je, protože jakožto aktivnější člen výměny názorů dokáže „útočník“ vyjádřit své emoce a nezadržovat hněv.

U obranářského typu se cení to, že dobře promyslí a zváží, o čem bude mluvit, je ochoten naslouchat a pochopit druhého, kontroluje své citové projevy a nerozčiluje

³⁷ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 16.

³⁸ Haasen N. Žena v konfliktním rozhovoru. Praha: Grada Publishing, 2005. Str. 36 – 37.

se. Negativně se u tohoto typu hodnotí sklon k urážení se, potlačování hněvu a uzavřenosti, což přispívá k protahování a zhoršování konfliktů. Nevýhodou u ofenzivního člověka je to, že nevnímá potřeby druhých, nebo je vnímá příliš pozdě; působí provokujícím dojemem a zřetelně přeháněním, což přispívá k rychlému vyhrocení konfliktu. Nejlépe se člověk k jednomu z typů přiřadí, uvědomí-li si své prvotní, spontánní reakce v konfliktech, své typické způsoby jednání a vyjadřování a řeč těla. Reakce na konflikty se mohou také v zásadě měnit podle toho s kým jednáme. Například v zaměstnání si lidé nedovolí být tolik impulzivní a otevření jako doma.

2.3.7 Reakce na konflikty

Projevy reakcí na konflikty jsou dle většiny autorů děleny na fyzické, psychické a sociální. Sílu zátěže každý prožívá individuálně v závislosti na neočekávanosti situace, síle podnětu, „*na subjektivním významu hodnot, které se zdají být ohroženy, zkušenosti se zvládáním konfliktních situací, vzrušivosti člověka, jeho schopnosti racionální kontroly, sociálních okolnostech a odolnosti k zátěži,*” což je „*schopnost vyrovnávat se s konfliktními situacemi bez maladaptivních reakcí.*”³⁹ To, jak při konfliktu reagujeme, ovlivňují především naše postoje a dřívější zkušenosti s konfliktem.

2.3.8 Konstruktivní a destruktivní konflikt

Destruktivní⁴⁰ konflikt nebo hádka se ve skutečnosti vyskytuje mnohem častěji. Typické pro něj je, že emoce ovládají rozum, tudíž slova předbíhají myšlenky. Tato slova bohužel už nelze vzít zpět a druhý na ně jen stěží zapomene. Navíc jsme hluší ke slovům druhého, jelikož posloucháme jen sami sebe. Snažíme se všemožným způsobem znemožnit protějšek. Do hádky se vrháme střemhlav a předem si nic neujasníme. Destruktivní konflikty končí většinou v utvrzení, že ten druhý je ještě horší, než jste doufali nebo v jeho ignorování. Jelikož se poražený už nemůže bránit, často schytá od protivníka ještě „kopanec“. Je velice těžké ve vypjatých situacích dodržovat

³⁹ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 15.

⁴⁰ Šepaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. Str. 148.

zásady konstruktivního konfliktu⁴¹, v kterém by účastníci měli naopak udržet své emoce pod kontrolou, ovládat se, především svoji řeč a nesklouzávat k vulgárnostem. Důležité je nechat prostor pro zpětnou vazbu, naslouchat protistraně a společně se pokusit o vyřešení problému. Také bychom neměli opomíjet důležitost prvotního ustanovení si, o co nám v konfliktu jde a čeho chceme dosáhnout. Výsledkem konstruktivního konfliktu by měla být: „*nová informace, odreagování napětí, sblížení, nalezení cesty k nápravě.*”⁴² Avšak přimět někoho ke konstruktivnosti může být velice obtížné. Ani naučit se vést hádky konstruktivně není snadné. Je to celoživotní učení se, které se neobejde bez vytrvalého tréninku a především upřímné snahy. Podstatné je neřešit osobnost či vlastnosti toho druhého, ale naučit se řešit konkrétní problém.

⁴¹ Šěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. Str. 148.

⁴² Šěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. Str. 149.

2.4 TYPY OSOBNOSTÍ A KONFLIKT

Katheryn Briggsová a její dcera Isabela Myersová⁴³ interpretovaly práci C. G. Junga a vyvinuly metodu MBTI (Myers-Briggs Type Indicator), která se v současné době nejčastěji používá k určování typu osobnosti. To, jakým způsobem lidé přistupují k problémům běžného života odhaluje jejich osobnost. Rozdíly mezi lidmi spočívají ve způsobu, jímž čerpají energii pro svou činnost (extroverti a introverti); jakým vidí a vnímají chod světa (smyslově a intuitivně založené osobnosti); jak se rozhodují (rozumově a pocitově založené osobnosti) a jakým způsobem spravují a organizují svůj život a práci (usuzující a vnímající osobnosti = organizované a spontánní osobnosti).⁴⁴ Tyto rozlišné způsoby v přístupu k životu mohou být zdrojem nedorozumění a nedorozumění může být příčinou konfliktu. Lze tedy tvrdit, že příčinou konfliktu je rozdíl v typu osobnosti.

- **Extrovert a introvert⁴⁵**

Extrovert čerpá energii kolem sebe – z vnějšího světa, třídí a ujasňuje si své myšlenky a postoje během diskuse s druhými. Nejprve mluví, což mu pomáhá přemýšlet. Naopak introvert hledá energii v sobě a přemýšlí a uvažuje o samotě. Dříve než mluví, nejprve přemýšlí. Ke konfliktu může dojít, pokud extrovert nechápe, proč s ním introvert nechce o problému diskutovat a nebo když introvert nemůže pochopit, proč extrovert situaci nejdříve nepromyslí a až potom nezačne mluvit a dohadovat se. Každý z těchto dvou typů má nějaké své prostředí, v kterém se cítí dobře. Jestliže si vzájemně neodhalí své rozdílnosti, budou příčiny konfliktů přičítat ke zlým úmyslům toho druhého a k nedorozuměním mezi nimi bude docházet stále.

- **Smyslově a intuitivně založené osobnosti⁴⁶**

Mezi těmito dvěma typy dochází k nejvíce nedorozuměním a poruchám v komunikaci.⁴⁷

Smyslově založení lidé využívají všech pět smyslů k vnímání okolního světa a k získávání informací. Slovně se projevují velice konkrétně a podrobně. Svou volbu

⁴³ Čákt, M. Kdo jsem já, kdo jste vy? Praha: Management Press, 2008. Str. 15.

⁴⁴ Eggert M. A. - Falzon W. Řešení konfliktů. Praha: Portál, 2005. Str. 52.

⁴⁵ Čákt, M. Kdo jsem já, kdo jste vy? Praha: Management Press, 2008. Str. 56 – 63.

⁴⁶ Čákt, M. Kdo jsem já, kdo jste vy? Praha: Management Press, 2008. Str. 39 – 47.

⁴⁷ Čákt, M. Kdo jsem já, kdo jste vy? Praha: Management Press, 2008. Str. 45.

opírají o fakta a čísla. Intuitivně založení lidé vidí svět komplexně – vnímají širší souvislosti, významy a vazby mezi jednotlivinami. Spíše než na fakta a čísla se soustředí na představy a koncepce. Mohou se rozhodnout i na základě nepřímých souvislostí. Ke konfliktu mezi těmito dvěma typy může dojít z toho důvodu, že každý vidí něco jiného při pohledu na konkrétní problém. Smyslově orientovaný člověk se chce zdržet faktů a podrobností zatímco intuitivně založený člověk by se raději soustředil na důsledky širších souvislostí. K porozumění dojde tehdy, pokud se obě strany lépe pokusí porozumět tomu, co je vlastně zdrojem jejich antipatie.

- **Rozumově a pocitově založené osobnosti⁴⁸**

Ze všech preferenčních párů osobnostních charakteristik má tato jediná souvislost s pohlavím – asi šedesát procent žen dává přednost rozhodování na základě pocitů, zatímco asi šest mužů z deseti preferuje logické a objektivní myšlení.⁴⁹

Rozumově založené osobnosti kladou důraz na logiku a analýzu věci a na objektivní závěry. Snadno oddělují svou osobu od situace a zaujímají věcný postoj. Naopak pocitově založení jedinci hledají závěry na základě osobních hodnot a snaží se o soulad a duševní pohodu. Vžívají se do pocitů zúčastněných a emoce jsou pro ně důležitější než fakta. Rozumoví lidé budou při konfliktu hledat nejlogičtější řešení a budou si pomáhat logickými argumenty. Budou znechuceni z toho, že se pocitoví lidé nechávají ovlivňovat emocemi. Ti naopak hledají harmonický výsledek. Logický a harmonický výsledek bývá různý. Tyto dva typy spolu mohou vycházet za předpokladu, že se pokusí porozumět zdrojům svých rozdílu a respektovat je. Rozpory a nedorozumění u těchto dvou osobností mají sklon vyprchat.

- **Usuzující a vnímající osobnosti⁵⁰ (organizované a spontánní osobnosti)⁵¹**

Usuzující neboli organizovaní lidé mají rádi plánování a organizaci svého času. Neradi se nechávají rozptylovat. Vše stihají v termínu. Jsou orientovaní na výsledek. Vnímající neboli spontánní osobnosti narozdíl od organizovaných lidí ke všemu přistupují nenuceně, neplánovaně. Jsou přizpůsobiví a bezprostřední a orientují se spíše

⁴⁸ Čákt, M. Kdo jsem já, kdo jste vy? Praha: Management Press, 2008. Str. 48 – 56.

⁴⁹ Čákt, M. Kdo jsem já, kdo jste vy? Praha: Management Press, 2008. Str. 48.

⁵⁰ Čákt, M. Kdo jsem já, kdo jste vy? Praha: Management Press, 2008. Str. 63 – 68.

⁵¹ Eggert M. A. - Falzon W. Řešení konfliktů. Praha: Portál, 2005. Str. 56.

na proces a postup. Necháávají věci otevřené. Ke konfliktu dojde, když organizovaný člověk chce vypracovat strukturu k dosažení cíle, uzavřít situaci a pokračovat dál. Tehdy se dostává do střetu se spontánní osobností, která chce nechat situaci co nejdéle otevřenou. Tyto dva typy se navzájem často kritizují. Vnímající člověk bývá ve styku s usuzujícím netrpělivý a podrážděný. Vnímá svého protivníka jako nepružného a rigidního. Usuzující zase považuje vnímajícího za stále nerozhodného a opozičního. Oba typy prožívají stejné emoce, ale v opačných situacích.

Typologie MBTI obsahuje kombinaci těchto 4 výše zmíněných preferenčních párů osobnostních charakteristik spolu s jejich kognitivním stylem a identifikuje tak šestnáct osobnostních typů.

2.4.1 Muži a ženy v konfliktu

Muži a ženy mají svou přirozenou tendenci reagovat v konfliktu odlišně. Obecně jsou muži a ženy z psychologického pohledu jiní: Ženy rády hovoří o problémech, dávají najevo své pocity, věnují pozornost emocionálnímu obsahu sdělení, zajímají se spíše o lidi než o věci, nevadí jim více úkolů najednou a rozhodnutí více promýšlejí. Ženy⁵² spíše naslouchají a kladou otázky, nechtějí nikoho zranit, projevují spíše smutek a hněv skrývají. Pamatují si psychická zranění a nespravedlnosti a neodpouštějí je.

Muži naopak často skrývají své emoce, potlačují problémy a mnoho nepřemýšlí o tom, jaké emoce vyvolali u druhé strany. Nabízejí fakta a praktická řešení problému, rozhodují se rychle, dělají raději jednu věc po druhé a spíše se zajímají o věci než o lidi. Mluví raději sami a snaží se přesvědčovat.⁵³ Málokdy něco neodpustí. Muži spíše než ženy od konfliktů ustupují.⁵⁴

Přestože existuje mnoho výjimek, mnohé výše uvedené rozdíly⁵⁵ jsou základem konfliktů mezi muži a ženami. Muži a ženy by si měli uvědomit, že tyto rozdíly mezi nimi byly, jsou a budou a měli by se pokusit o zlepšení vzájemného porozumění raději než se kvůli těmto odlišnostem mezi pohlavími vrhat do konfliktů.

⁵² Haasen N. Žena v konfliktním rozhovoru. Praha: Grada Publishing, 2005. Str. 73.

⁵³ tamtéž

⁵⁴ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 176.

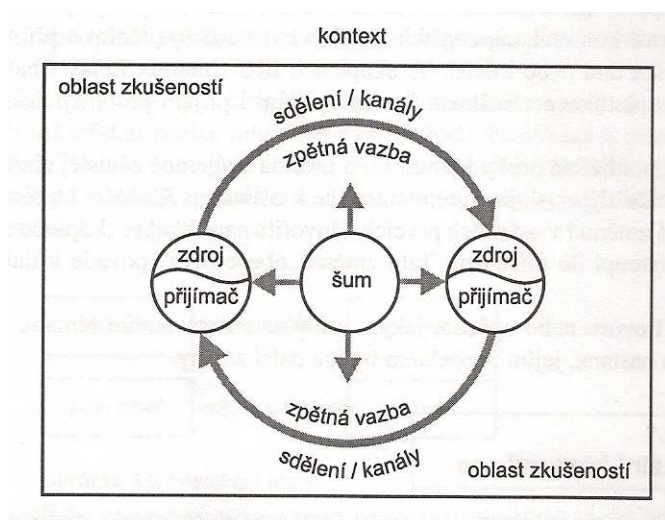
⁵⁵ Eggert M. A. Falzon W. Řešení konfliktů. Praha: Portál, 2005. Str. 57.

3 VÝZNAM KOMUNIKACE PŘI ŘEŠENÍ KONFLIKTU

Hlavním důvodem selhávání řešení konfliktu je, že účastníci nevědí, jak mají problém řešit nebo vědí jak, ale neumí dle toho postupovat. Nejčastější příčinou bývají obtíže ve vzájemné komunikaci, a to především v případě, že se účastníci konfliktu setkávají opakovaně. Zde svou roli hrají i komunikační bariéry, či špatné naslouchání. Může se stát, že účastníci již předvídají, o čem se bude diskutovat a již nejsou schopni rozeznávat nové prvky v rozhovoru. „*Slyší to, co předpokládají, že uslyší, a ne to, co je skutečně vysloveno.*”⁵⁶ Komunikace sama o sobě, pokud je nejasná, může způsobit konflikt. Srozumitelná komunikace je tedy velice důležitou složkou pro vyřešení problému. Pomáhá nám dopátrat se podstaty věci a nalézt uspokojivé řešení.⁵⁷

3.1 KOMUNIKAČNÍ PROCES

Komunikace by se dala jednoduše popsat jako proces „vysílání a přijímání sdělení”, avšak jedná se o proces mnohem složitější. Vysílající osoba, neboli zdroj, zakóduje své sdělení, příjemce se snaží sdělení rozluštit – pochopí nějak jeho význam. Toto porozumění tomuto vzkazu přijímající rovněž zakóduje a vysílá informaci o jeho vysvětlení zpět k vysílajícímu, který díky tomuto podkladu zjistí, zda byla jeho původní informace pochopena správně.



Obrázek 2 - Komunikační schéma⁵⁸

⁵⁶ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 22.

⁵⁷ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 65.

⁵⁸ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 20.

Nejen, že komunikační proces sami vytváříme, ale jsme jím také zpětně ovlivňováni. Dává nám možnost naučit se novým poznávacím, citovým nebo psychomotorickým dovednostem.

V první řadě se komunikace odehrává v určitém **kontextu**.⁵⁹ Na průběh a výsledek komunikace mají vliv naše osobnostní vlastnosti, zkušenosti a vztah k druhému účastníkovi komunikace. Z vnějších okolností působí na komunikaci kulturní vzorce účastníků, ale také místo a čas, kde a kdy komunikace probíhá. Do komunikačního procesu také zasahují rysy osobnosti účastníků komunikace. Jedná se o temperament, volní vlastnosti a schopnosti jedinců, především o komunikační kompetenci, která je ovlivněna i sebevědomím a sebepojetím jedinců.

DeVito⁶⁰ rozděluje kontext, který spolupůsobí při všem, co říkáme, a na to, jak to říkáme, do 4 konkrétních skupin: Fyzický kontext znamená hmotné nebo konkrétní prostředí; kulturní kontext souvisí se životním stylem, přesvědčeními a hodnotami; sociálně-psychologický kontext vyjadřuje postavení jedinců a vztahy mezi nimi; a poslední – časový kontext souvisí s pozicí sdělení v posloupnosti událostí.

Na komunikaci mají také vliv naše dosavadní **zkušenosti**, které ovlivňují vše, co říkáme, jak to říkáme, co sami sobě dovolíme vnímat a jak na to vnímané regujeme. Pokud se zkušenosti dvou lidí liší, je pravděpodobné, že dojde k vzájemnému nepochopení významu sdělení.

Komunikace, její záměry, kontext a role účastníků se v průběhu mění. Velkou roli hraje **motivace**, kterou jsme ke komunikaci podněcováni. Můžeme chtít pouze něco sdělit, pobavit se a odpočinout si nebo komunikujeme proto, abychom si potvrdili svou identitu a uplatnili se. Vybíral⁶¹ popisuje i další pohnutky a potřeby, které nás vedou k činnosti.

Záměrem⁶² je myšleno to, k čemu se v komunikaci upínáme, na co se zaměřujeme. Záměr však může být i předstíraný, a je možné ho upřesnit i neverbálně.

Sdělení by mělo mít smysl jak pro mluvčího, tak pro příjemce. Mluvčí určitým způsobem chápe to, co říká, avšak může tomu rozumět zcela jinak než příjemce. Aby sdělení bylo tedy co nejvíce smysluplné oběma stranám, měly by se snížit rozdíly

⁵⁹ Vybíral, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. Str. 48.

⁶⁰ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 22.

⁶¹ Vybíral, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. Str. 32.

⁶² Vybíral, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. Str. 52.

v **denotaci** a **konotaci**.⁶³ Denotativní stránka sdělení vyjadřuje objektivní význam slova. Konotací se rozumí subjektivní emocionální složka významu sdělení.

Šum⁶⁴ je vlastně vše, co zkresluje sdělení. Jedná se o překážku, která brání přijímání sdělení, které vám někdo posílá nebo vám brání v posílání sdělení někomu druhému. Šum se dá rozdělit do čtyř kategorií: šum fyzické povahy – auta houkají, radio hraje hlasitě, lidé se překřikují; šum fyziologický – vady zraku, sluchu, výslovnosti, ztráta paměti; šum psychologický – nesoustředěnost či předem vytvořené úsudky; a šum sémantické povahy – nepochopení významu slov. Šumy se vyskytují v každé komunikaci a nikdy se nedají úplně odstranit. Je možné je zredukovat zdokonalením komunikačních dovedností.

Velmi také záleží na sociální **percepti**⁶⁵, tedy na vnímání účastníků komunikace, které bývá ovlivněno fyziologicky, psychologicky nebo kulturně. Důležité je i to, jak je sdělení přijato, dekodováno a interpretováno, což bývá často velice obtížné. Může zde dojít k různým zkreslením a chybám v **recepti** příjemce.

Množství informací, které mluvčí sdělí za určitou časovou jednotku příjemci, se nazývá **informační tok**. Problém nastává, pokud je sděleno informací příliš mnoho nebo naopak málo. Buď příjemce není schopen zaznamenat a reagovat na všechny informace nebo se naopak nudí a nevěnuje mluvčímu pozornost.

Sdělení⁶⁶ by se dalo přirovnat k balíčku s řečovými i mimořečovými složkami, který obsahuje více poselství najednou. Hlavním obsahem je **věcná informace**, tedy to, o čem druhého zpravujeme. Tato stránka sdělení by měla být vždy v popředí. Sdělení dále obsahuje informace o osobě zdroje, tedy jakýsi **sebeprojev**, kterým druhému sdělujeme něco o sobě. To je často problémová část sdělení, jelikož se zdroj může snažit využívat různé techniky sebevyvyšování či sebezakrývání. Ve způsobu formulování a tónu řeči se projevuje i **vztah** zdroje k příjemci. Zdroj podává informaci o tom, co si o druhém myslí a jaký k němu zaujímá postoj. Rozdíl mezi sebeprojevovou a vztahovou stránkou spočívá v tom, že sebeprojevovým sdělením říkáme „poselství o mě” a vztahovým sdělením vysíláme „poselství o tobě a o nás”. Sdělením také druhého k něčemu pobízíme. Jedná se o **výzovou** stránku sdělení, kterou se snažíme druhého ovlivnit,

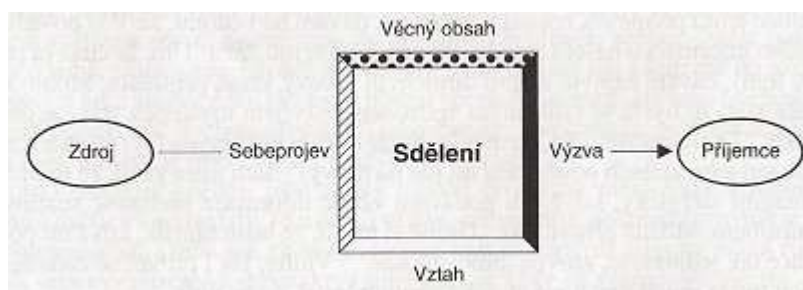
⁶³ Vybíral, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. Str. 106.

⁶⁴ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 27.

⁶⁵ Vybíral, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. Str. 56.

⁶⁶ Schultz von Thun, F. Jak spolu komunikujeme? Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. Str. 19 – 24.

aby něco dělal nebo toho naopak zanechal, nebo si něco myslel či pocítil. Pokud však tuto snahu o ovlivnění druhého skrýváme, jedná se o manipulaci, která využívá i předchozích tří stránek sdělení ve svůj prospěch.



Obrázek 3 - Čtyři stránky sdělení: psychologický model mezilidské komunikace⁶⁷

Zpětná vazba je ukazatelem, který mluvčímu sděluje, jak působí jeho sdělení na příjemce. Může vás povzbudit k pokračování komunikace, či k jejímu zlepšení nebo narhnut nějakou změnu ve vašem jednání.

V sociální komunikaci se rozlišují tři způsoby sdělování pomocí komunikačních kanálů⁶⁸: prvním z nich je **verbální** komunikace, tedy sdělování slovy; dále **nonverbální** komunikace neboli komunikace mimoslovní (sdělování mimikou, gesty, postojem,...); a poslední skupinou kanálů je komunikace **činem**.

Během každého kroku v komunikačním procesu můžeme udělat chybu, například když špatně vyjádříme, či vysvětlíme, co máme na mysli, přijímající si může náš vzkaz chybně vyložit. Dalším problémem je, když podáme sdělení přesné, ale příjemce špatně naslouchá, nebo si vyvodí předčasné závěry. Z toho vyplývá takový závěr, že pokud tedy chceme být správně vyslyšeni, musíme podat kompletní zprávu, stejně tak jako pokud chceme porozumět, je důležité pozorně naslouchat.⁶⁹

⁶⁷ Schultz von Thun, F. Jak spolu komunikujeme? Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. Str. 22.

⁶⁸ Křivohlavý, J. Mareš, J. Komunikace ve škole. Brno: Masarykova Univerzita, 1995. Str. 18.

⁶⁹ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 66.

3.2 CO POMÁHÁ PŘEDEJÍT A ZVLÁDAT KONFLIKT

S výše popsanými rozdíly v komunikaci si musíme uvědomit, že je málo pravděpodobné, že druhému zcela porozumíme, nebo že on plně porozumí nám. I přes to, že nám odlišnosti v komunikaci druhého nemusejí být příjemné, je pro efektivní komunikaci důležité být otevřený k těmto rozdílům. To není vždy úplně snadné. Je potřeba být trpělivý a ochotný „*poskytnout, obdržet a vysvětlovat informace, pocity a potřeby*”.⁷⁰ Vedle ochoty je pro kvalitní komunikaci také důležitý respekt k druhé osobě. Musíme druhému dát upřímně a otevřeně najevo, že konverzace mezi námi je rovnocenná. Potom bude výměna názorů mezi dvěma lidmi vést k porozumění, o což v komunikaci jde především.

„Umění komunikace” se člověk během života učí. I když zázemí a podmínky pro rozvíjení komunikace má každý z nás odlišné, přesto všichni máme šanci naučit se komunikativním dovednostem, pokud budeme chtít. Důležité je začít se zkoumáním svých dosavadních komunikačních návyků.

Zodpovíme-li si následující otázky, budeme na nejlepší cestě porozumět sami sobě:

- „*Jak v současnosti reagujeme v konfliktních situacích?*”
- *Upadáme do mlčenlivosti a odmítáme mluvit?*
- *Hádáme se?*
- *Skáčeme do řeči?*
- *Kdy se začínáme bránit?*
- *Co přesně chceme, když zkoušíme komunikovat?”*⁷¹

⁷⁰ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 68.

⁷¹ tamtéž

3.2.1 Faktory konfliktu

Komunikace je nesmírně složitý proces především z toho důvodu, že každý z nás je odlišný a reaguje různě ve stejných situacích. Profesor řeči a komunikace Dean Barnlund rozdělil tyto rozdíly do 4 skupin,⁷² které figurují jako hlavní faktory konfliktu:

1. Hodnoty - „Co je pro mě důležité“

Hodnoty určují naši identitu – kdo vlastně jsme. Zakládají se na našich názorech z oblasti náboženství, společnosti a kultury. Nejobtížnějšími jsou právě konflikty, ke kterým dojde na základě rozdílnosti hodnot. Odlišné hodnoty někoho druhého považujeme za „hrozbu“, která je ale pouze vsugerovaná. Vyvolává však silné reakce a emoce a za těchto podmínek je komunikace velice obtížná.

2. Představy a vnímání – „Vidím, slyším, myslím, cítím“

Každý z nás se dívá na stejnou věc jinak. Na základě různých představ dvou lidí na stejnou věc může vzniknout konflikt. Důležité je vyjasnit si své hodnoty, podívat se na věc očima druhého a akceptovat názor protistrany jako rovnocenný.

3. Předpoklady – „Myslím, že to udělal, protože...“

Z našich hodnot a z našich očekávání o jiných lidech vycházejí naše předsudky, předpojatosti, stereotypy či podezření, které akceptujeme bez důkazů. Abychom předešli nepochopení a usnadnili průběh komunikace, je důležité otevřeně naše předpoklady o věci vyslovit a objasnit.

4. Komunikační styly – „Co a jak řekl verbálně i neverbálně“

Aspekty našich komunikačních stylů jsou u každého jiné: náš tón a hlasitost řeči, slovní zásoba, způsob řeči, postoj při mluvení a neverbální gesta jsou odlišná a působí na druhého mnohem více, než bychom čekali. Čím více je náš komunikační styl odlišnější, tím více je potřeba naší snahy a pozornosti o porozumění druhému.

⁷² Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 66.

Podle Barnlunda je komunikace snazší pokud se lidé shodují v těchto čtyřech faktorech. Rozdílnosti v těchto oblastech podporují vznik konfliktu. Komunikace mezi lidmi by byla mnohem snazší, pokud bychom byli stejného etnického původu, pocházeli bychom ze stejné kultury, měli bychom stejnou minulost a zkušenosti. Jelikož jsou ale lidé rozdílní, každý má různá očekávání, přání a pochází z různých rodin, komunikace se stává složitější. Z těchto odlišností pramení riziko konfliktu.

3.2.2 Překážky v komunikaci

V mezilidské komunikaci se setkáváme s bariérami, které negativně ovlivňují konverzaci. U lidí funguje jakýsi *“filtr důvěry a nedůvěry”*.⁷³ Informace od těch, kterým důvěřujeme, zpravidla přijímáme a naopak. Problém však nastává, pokud se kvůli naší nedůvěře vůči zdroji pravdivá informace stává naprosto nepřijatelnou.

Bariéry v komunikaci lze vysledovat v běžných lidských rozhovorech. Prvním krokem, abychom se vyhnuli překážkám a zlepšili se v komunikačních dovednostech, je uvědomnění si toho, co je pro komunikaci nevhodné.

Mezi běžné komunikační překážky⁷⁴ lze řadit:

Příkazování	“Musíš...”, “Měl bys udělat...”
Vyhrožování	“Jestli to neuděláš, tak...”
Opravování	“Nemáš pravdu, protože...”, “Uvědomuješ si, že...”
Poskytování rad a našich vlastních řešení	“Já osobně bych udělal to...”, “Ty bys udělal úplně nejlépe, kdybys...”
Hodnocení	“Jsi líný...”, “Máš příliš dlouhé vlasy...”
Omluvy a snaha podat situaci v lepším světle	“Budeš se cítit lépe, když...”, “Není to zas tak hrozné”
Vynášení soudů	“Jen se snažíš na sebe strhnout pozornost”

Tabulka 1 – Komunikační bariéry

⁷³ Křivohlavý, J. Mareš, J. Komunikace ve škole. Brno: Masarykova Univerzita, 1995. Str. 17.

⁷⁴ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 87.

3.2.3 Aktivní naslouchání

Předpokladem úspěšné komunikace je naslouchání druhému. V naslouchání budeme úspěšní, pokud jsme ochotni dívat se na věc očima druhého – vžít se do jeho pocitů a porozumět, co přesně říká a dělá. Tím mu dáváme najevo, že naše komunikace je rovnocenná, že ho chápeme a respektujeme. Konverzace tak může probíhat s pocitem toho, že “vše, co řeknu, bude vyslyšeno a pochopeno”.⁷⁵

Aktivní naslouchání je dovednost, která se dá natrénovat, ale vyžaduje soustředění, empatii a objektivnost. Musíme si uvědomit, že svůj zájem o druhého dáváme najevo i neverbálně, proto pozor na to, jakým tónem hlasu s druhým mluvíme, jak se u toho tváříme, jaká gesta používáme. Neméně důležité je navázat oční kontakt a věnovat pozornost našemu postoji, když někomu nasloucháme. Doporučuje se nepřerušovat druhého, když hovoří, nedávat mu rady ani doporučení, nemluvit o podobných pocitech a problémech, které jsme kdy prožili. Cílem aktivního naslouchání je povzbudit mluvčího k hovoru. Neznamená to však, že s ním musíme souhlasit. Techniky aktivního naslouchání jsou zobrazeny v tabulce 2.

⁷⁵ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 85.

Techniky aktivního naslouchání:⁷⁶

Technika	Cíl	Je třeba	Příklady
POVZBUZOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none"> o projevení zájmu o povzbuzení mluvčího 	<ul style="list-style-type: none"> o nevyslovovat souhlas či nesouhlas o užívat neutrální slova o měnit tón hlasu 	<ul style="list-style-type: none"> o Můžete mi o tom říct něco více? o Co se vlastně stalo?
OBJASŇOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none"> o objasnění toho, co nám druhý říká o získání více informací o umožnění mluvčímu vidět další hlediska problému 	<ul style="list-style-type: none"> o klást otázky o opravovat chybný výklad problému o povzbudit mluvčího k dalšímu vysvětlování 	<ul style="list-style-type: none"> o Kdy se to stalo? o Co si o tom myslíte? o Jak to vidíte vy?
PARAFRÁZOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none"> o ukázat, že rozumíme, co mluvčí říká o ověřit, zda jeho slova chápeme správně 	<ul style="list-style-type: none"> o novým způsobem předložit myšlenky a fakta o shrnout sdělení 	<ul style="list-style-type: none"> o Takže vy byste byl rád, aby... o Jestli tomu dobře rozumím, tak byste chtěl...
ZRCADLENÍ POCITU	<ul style="list-style-type: none"> o projevení pochopení pro pocity mluvčího o pomoc s přehodnocením pocitů 	<ul style="list-style-type: none"> o vyjádřit základní pocity a emoce mluvčího 	<ul style="list-style-type: none"> o Vypadá to, že vás to pěkně štve... o Cítím ve vašem hlase smutek, je to tak?
SHRNUTÍ	<ul style="list-style-type: none"> o zhodnocení dosaženého pokroku o shrnutí důležitých myšlenek o položení základu k další diskuzi 	<ul style="list-style-type: none"> o parafrázovat hlavní vyřčené myšlenky a pocity 	<ul style="list-style-type: none"> o Takže to, co jste mi tu řekl, je... o Chci si být jist, že mi nic neuteklo, stalo se tedy...
UZNÁNÍ A POTVRZOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none"> o uznání významu druhé osoby o dát druhému najevo, že mu věříme 	<ul style="list-style-type: none"> o uznat závažnost pocitů a problémů mluvčího o projevit uznání o úsilí řešit problém 	<ul style="list-style-type: none"> o Skutečně si cením vaší snahy vyřešit problém. o Děkuji vám za ochotu, vstřícnost.

Tabulka 2 – Techniky aktivního naslouchání

⁷⁶ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 88.

3.2.4 Etiketa v konfliktu

Ani v konfliktech bychom neměli odkládat pravidla etikety, tedy zásady slušného společenského chování a vystupování. Konflikty pak budou probíhat kulturněji, především s těmi, kteří nám nejsou zrovna sympatičtí. Tím, že se vyhneme aroganci, povýšenosti a pohrdání, máme i větší šanci předejít vzniku konfliktu. „*Společenský takt není ničím jiným než respektováním druhých.*”⁷⁷ Již Konfucius (552-479 př. n. l.) kdysi zformuloval zásadu zásad: „*Co nechceš, aby ti dělali jiní, nedělej ty jim.*”⁷⁸

Jedním z autorů, který se věnoval osvědčeným zásadám a přístupům jednání s lidmi byl Dale Carnegie.⁷⁹ Doporučuje konfliktům předcházet a minimalizovat je. Jedno ze základních způsobů jednání mezi lidmi charakterizuje jeho rčení: „*Chcete-li dostat med, nepřevracejte úl.*”⁸⁰ Dle něj jsou hádky a kritika druhých pošetilé. Nejenže kritikou urážíme a zraňujeme oponenta, ale zároveň vyvoláváme jeho hněv, což způsobí, že se kritika vůči nám obrátí. Před tím, než tedy vstoupíme do nějakého střetu, je důležité sklidnit se, vyčkat a vše důkladně promyslet a zvážit. Po takovém důkladném promyšlení se nám potom původní problém může zdát malicherný. Pokud se tedy budeme snažit druhého raději nejdříve pochopit, nebude už potom potřeba vstupovat spolu do konfliktu. Carnegieho strategie⁸¹ v jednání s lidmi jsou založené na diplomacii, potřebě uznání a důležitosti, pochvale a ocenění, tedy na postupech souvisejících s tradičními zásadami společenského chování. „*Už samotný respekt k etiketě může průběh konfliktů zmírnit a některé střety zcela vyloučit.*”⁸² Zdvořilým a vstřícným přístupem můžeme protivníka překvapit a máme tím větší šanci na úspěšnost jednání. Efektivnější je použít jemnější prostředky, než jít hned do ostrého střetu. Uspějeme také, pokud naše jednání bude vycházet ze skutečného zájmu o druhého člověka nebo o vyřešení problému.

⁷⁷ Šěpaník J. Umění jednat s lidmi 3. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. Str. 137.

⁷⁸ tamtéž

⁷⁹ Šěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. Str. 139.

⁸⁰ Carnegie, D. Jak získávat přátele a působit na lidi. Praha: Talpress, 1997. Str. 27.

⁸¹ Šěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. Str. 142.

⁸² tamtéž

I když Carnegieho rady obsahují viditelně taktické prvky jednání a snaží se hádkám spíše vyhybat a konfliktům zabráňovat, přesto je možné skrze pozitivní formy jednání dosáhnout cíle. Carnegie⁸³ doporučuje například začít chválou a upřímným uznáním, pochválit zlepšení, povzbuzovat či promluvit nejprve o svých chybách a další. Používáním těchto a dalších pravidel máme šanci změnit lidi, aniž se jich dotkneme.

3.2.5 Asertivita

V porovnání s výše zmíněnými technikami jednání patří asertivita k těm technikám, které učí dlouhodobějším strategiím chování, otevřené komunikaci, vzájemnému poznávání tak, abychom se konfliktům a kritice nevyhýbali, ale spíše se ji naučili sdělovat a snažili ji přijímat.⁸⁴

Asertivita⁸⁵ se dá chápat jako jeden ze způsobů překonávání a zvládání konfliktů, avšak je nutné ji prakticky a každodenně cvičit a trénovat. Asertivita nabízí účelné, efektivní jednání a zdravé sebeprosazování na úkor agresivity a pasivity. Jako prostředek účinné komunikace přichází asertivita se způsoby jednání především pro ty, kteří jsou agresi často vystaveni. Vyzývá nás k hájení svých přirozených práv, k obraně před manipulací a ke klidnému a jasnému jednání, sdělování svých požadavků přímo a k respektu k právům druhých.

To, na čem asertivita staví je „*zdravé sebevědomí, sebejistota, spoléhání na vlastní úsudek a vlastní síly*”... a její základ je spatřován ve „*zralosti, samostatnosti a odpovědnosti nás samých*.”⁸⁶

⁸³ Carnegie, D. Jak získávat přátele a působit na lidi. Praha: Talpress, 1997. Str. 214.

⁸⁴ Vališová, A. Asertivita v rodině a ve škole. Praha: H&H, 1994. Str. 60.

⁸⁵ Šěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. Str. 152.

⁸⁶ Šěpaník, J. Umění jednat s lidmi 3. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. Str. 154.

Za zmínku stojí známé **asertivní desatero**, které obsahuje základní **asertivní práva**⁸⁷:

1.	Máme právo sami posuzovat své chování a city a být za ně odpovědní.
2.	Máme právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující naše chování.
3.	Máme právo posoudit, zda a nakolik jsme zodpovědní za řešení problémů druhých lidí.
4.	Máme právo změnit svůj názor.
5.	Máme právo dělat chyby a být za ně zodpovědní.
6.	Máme právo říci: "Já nevím."
7.	Máme právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.
8.	Máme právo dělat nelogická rozhodnutí.
9.	Máme právo říci: "Já vám nerozumím."
10.	Máme právo říci: "Je mi to jedno."

Tabulka 3 – Asertivní práva

Pokud se podle těchto pravidel budete řídit, nikdo s vámi nemůže manipulovat, protože pouze jen vy se rozhodujete sami za sebe a nesete si za následky svých činů zodpovědnost.

Asertivita ale není pouze o uplatňování našich práv, ale současně také o respektování druhého člověka a platných zákonů. Jak už bylo zmíněno v kapitole 2.2.4, při asertivním jednání nesmí být opomíjeny ani morální principy a pravidla slušného chování. Asertivní jedinec má tedy nejenom práva, ale především také určité závazky vůči druhému, jak s druhým člověkem jednat. Takovéto rovnocenné jednání vám umožní s druhými lépe vycházet a předejít tak mnohým konfliktům. Mezi základní **asertivní povinnosti** každého člověka patří dle Vališové⁸⁸ několik zásad:

⁸⁷ Capponi, V. Novák, T. Asertivně do života. Praha: Grada, 1994. Str. 41.

⁸⁸ Vališová, A. Asertivita v rodině a ve škole. Praha: H&H, 1994. Str. 54-59.

1.	Učme se kontrolovat své emoce.
2.	Respektujme a tolerujme i osobnost druhého.
3.	Stručně a upřímně vyjadřujme své pocity.
4.	Snažme se vidět sebe i druhého reálně.
5.	Pokusme se poznat stanovisko druhého.
6.	Naslouchejme druhému a vyslyšme ho.
7.	Važme si názoru druhých a jejich přesvědčení.
8.	Nesnažme se zvítězit za každou cenu.
9.	Učme se nacházet kompromis.
10.	Přiznejme omyl a pokoušejme se jej napravit.
11.	Uvědomme si včas, co vlastně chceme.

Tabulka 4 – Asertivní povinnosti

Vedle asertivních práv a povinností můžete využít i základní **asertivní dovednosti**, které vám pomohou během řešení konfliktních situací například v tom, jak vyjádřit svůj názor, postoj a emoce, odmítnout neoprávněné a vznést vlastní požadavky, a budou vám rádcem v zahájení, udržení a ukončení rozhovoru. Můžete zvolit z devíti základních asertivních technik,⁸⁹ které je možné kombinovat podle situace:

1. **Asertivní NE** – díky této technice se naučíte rozhodně odmítat nepřijatelné požadavky bez pocitu viny
2. **Pokažená gramofonová deska** – podstatou je klidné a vytrvalé opakování vašeho oprávněného smysluplného požadavku bez zbytečných emocí a úzkosti (konkrétně ve škole se tato technika nedoporučuje při jednání s autoritou – ve škole místo ní spíše volit techniku přijatelného kompromisu)
3. **Otevřené dveře** – jedná se o taktiku, kdy sami protivníkovi “otevřete dveře” klidným přijmutím kritiky, tudíž nenarazí na odpor a dojde tak k jeho “umlčení”
4. **Sebeotevření** – učí vás klidně vyjadřovat kladné i záporné aspekty vaší osobnosti bez pocitů úzkosti (např. učitel při vystupování před rodiči)

⁸⁹ Vališová, A. Asertivita v rodině a ve škole. Praha: H&H, 1994. Str. 62.

5. **Volná informace** – tato technika vám pomáhá snižovat plachost při zahajování rozhovoru, učí vás sdělovat své pocity a současně rozpoznávat ty partnerovy. Navrhuje kooperativní řešení problémů bez napadání protistrany, radí naslouchat a zvážit návrhy řešení druhé strany a poukazuje na snahu najít přijatelný kompromis pro všechny strany (např. sdělování pocitů mezi učiteli a rodiči)
6. **Negativní dotazování** – vede k otevřenému rozhovoru, kdy žádáte bez emocí další kritiku vašich nedostatků
7. **Negativní aserce** – tuto techniku je možné použít při akceptování kritiky tak, že budete souhlasit s oprávněnou kritikou klidně, aniž byste se agresivně či úzkostlivě bránili či zdůvodňovali vaše jednání kritikovi
8. **Přijatelný kompromis** – tato technika vám usnadňuje nalézt společné řešení rozporu či neshod; vedle aktivního obhájení vašich požadavků vás učí uznat i argumenty partnera; velice vhodná technika pro jednání s autoritou
9. **Selektivní ignorance** – tato technika se uplatňuje při zvládání hněvu, spočívá v záměrném nereagování a vytěšňování nedůležitých informací sdělených druhým v afektu

Mezi základní asertivní komunikační techniky patří z výše uvedených: techniky “volných informací” a “sebeotevření”, které vám pomohou vyjadřovat vlastní pocity a vést rozhovor. Pokud chcete prosadit či odmítnout požadavek, použijete taktiky: “asertivní ne”, “pokažená gramofonová deska” a “přijatelný kompromis.” Při sdělování, přijímání a reagování na kritiku je vhodné nacvičit techniky: “otevřených dveří”, “negativní aserce” a “negativního dotazování”. U přijímání a dávání komplimentů můžete využít nejlépe techniku: “volné informace” a u zvládání negativních emocí je užitečná taktika: “selektivní ignorance.”⁹⁰ Jelikož se všechny techniky navzájem prolínají, nemusejí být použity pouze v těchto konkrétních oblastech.

Pro předcházení a řešení konfliktů jsou důležité všechny výše uvedené techniky, především asertivní taktiky zvládání kritiky a hněvu. Aby mohl být problém řešen, je potřeba ho zveřejnit. Pokud ho dlouho skrýváte, konflikt narůstá na intenzitě a je hůře zvladatelný. Zvyšuje se napětí a ztrácíte přehled o tom, kdo vás vlastně rozzlobil.

⁹⁰ Vališová, A. Asertivita v rodině a ve škole. Praha: H&H, 1994. Str. 64.

Proto je důležité problém pojmenovat a ujasnit si, jaké jsou možnosti vypořádání se s ním. Je to základní způsob, jak se vyhnout ostrým, opakovaným, a často zbytečným střetům.⁹¹

Pravidlo pro všechny zmíněné taktiky: *“Naslouchej, uvažuj, potom teprve reaguj!”*⁹²

Asertivní desatero, asertivní zásady a asertivní techniky vám pomohou v řešení problémů – pomohou vám uvědomit si, co vlastně chcete, naučí vás to druhému sdělit a dozvědět se, co chce on.

Závěrem této kapitoly bych ráda použila slova z publikace *“Konflikt, koření života”*, jelikož dokonale vystihují podstatu efektivní komunikace při konfliktu: *„Konflikty často vyústí v boj právě díky špatné komunikaci. Dobrá komunikace může změnit konflikt na novou zkušenost, která nás obohatí. Se špatnou komunikací hněv vzrůstá, s dobrou mizí. Při špatné komunikaci vyrůstají konflikty, s dobrou komunikací vyrůstají lidé.”*⁹³

Anthony Robbins: *„Komunikace představuje moc. Kdo se naučí ji efektivně využívat, může změnit svůj pohled na svět i pohled, kterým svět pohlíží na něj”*⁹⁴

⁹¹ Vališová, A. Asertivita v rodině a ve škole. Praha: H&H, 1994. Str. 87.

⁹² Vališová, A. Asertivita v rodině a ve škole. Praha: H&H, 1994. Str. 89.

⁹³ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 68.

⁹⁴ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 15.

4 ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

Řešení konfliktu někdy lze oddálit, jindy ne, avšak vždy vyžaduje chuť a čas obou účastníků řešit problém klidně a bez přehnaných emocí. Pozitivní vnímání konfliktu umožní lepší porozumění a spolupráci. Konflikt pomáhá rozpoznat skutečnou podstatu člověka. Dle Pospíšila v konfliktu poznáte, zda je člověk ochoten spolupracovat nebo chce pouze rozvíjet svůj egoismus. „*Lidé s mnoha vnitřními konflikty způsobují vnější konflikty. Vnitřně nekonfliktní člověk upřednostňuje dialog, diskusi, spolupráci, altruismus, týmové řešení problémů. Je ochoten uzavřít kompromis, dohodu před jednostranným uspokojením svých potřeb.*”⁹⁵ Kromě této definice jsou uvedeny také osobnostní vlastnosti, které mají ke zvládnutí konfliktů nejvýznamější vztah. Jsou to především harmonická osobnost, zdravá sebejistota, intelekt, interpersonální dovednosti, adaptace, flexibilita, tvořivost, smysl pro humor a další.

Konflikty lze také rozdělit na řešitelné a neřešitelné.⁹⁶ Řešitelné konflikty mají z devadesáti procent nějaké řešení, dochází ke kompromisu či dohodě; kdežto pět až deset procent konfliktů není možno vyřešit. Lepší než zaplatit za vyřešení takového konfliktu ztrátou vlastní integrity, vztahů či vznikem materiálních škod je neřešit ho. Avšak rozeznat takový neřešitelný konflikt je často obtížné.

Řešení konfliktu probíhá ve dvou fázích:⁹⁷

1. **Fáze mobilizační** – vzbuzuje se potřeba poznat a řešit zátěžovou situaci, motivační podněty vyvolají aktivitu člověka a určují její zaměření – jaký způsob řešení, průběh a směřování konfliktu člověk zvolí.
2. **Řešení zátěžové situace** – člověk se brání proti přetrvávání psychického napětí aktivní činností. „*Čím je tato činnost bouřlivější a spontánnější, tím větší následné uvolnění přináší.*”⁹⁸

⁹⁵ Pospíšil, M. Řešení konfliktů a stresů, manipulace v komunikaci. Plzeň, 2007. Str. 232.

⁹⁶ Pospíšil, M. Řešení konfliktů a stresů, manipulace v komunikaci. Plzeň, 2007. Str. 234.

⁹⁷ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 18.

⁹⁸ tamtéž

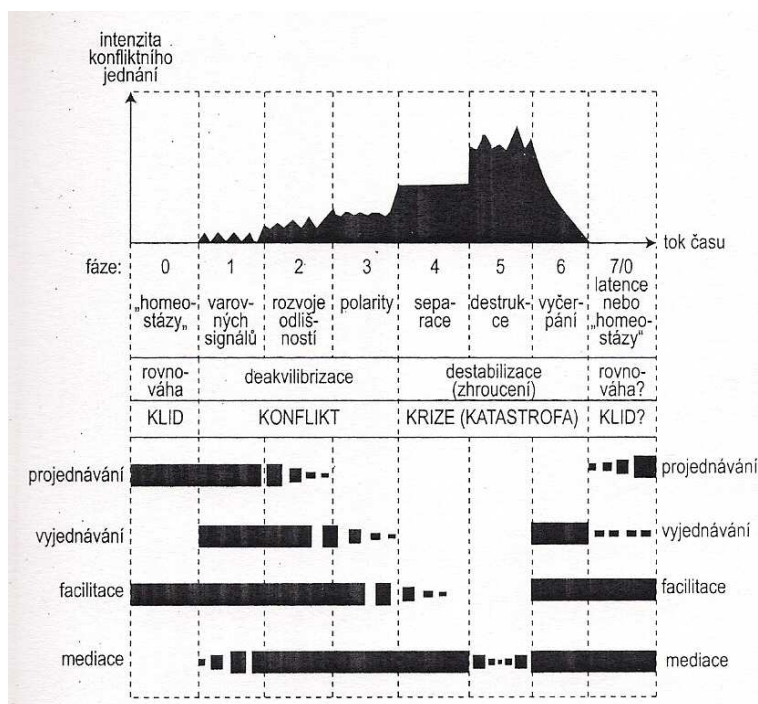
4.1 VÝVOJ KONFLIKTU

Konflikt se určitým způsobem vyvíjí. Jeho vývoj lze rozložit na několik fází,⁹⁹ (viz. obrázek 4) během kterých konflikt vzniká, sílí, vrcholí, utlumuje se a zaniká. Znat průběh vývoje konfliktu a rozpoznat jeho fáze je velice prospěšné. Díky tomu můžeme zvolit vhodné preventivní a interventivní nástroje, kterými je možné konflikt regulovat nebo mu dokonce předcházet.

Během „předfáze“, kdy je člověk v relativní rovnováze a v období klidu, se objevují určité varovné signály, které už poukazují na viditelný konflikt. Pokud na tyto varovné příznaky nebude brán zřetel, mohou se z nich stát stále přítomné odlišnosti, a lehce může dojít k tomu, že konflikt už nebude možné řešit pouze jako problém, ale přeroste ve spor. V tomto případě se odlišnosti vyvinou v polaritu, kdy dochází k personifikaci věcných problémů a jisté soupeřivé interakci. Polarita dále přerůstá v separaci nebo v destrukci. Už samotný název separace předurčuje přerušení kontaktů účastníků konfliktu a nastává krize, která může předznamenat konečnou fázi vývoje konfliktu za předpokladu, že spolu účastníci nemusejí žít či pracovat. Pokud ano, konflikt se může vyhrotit až do destrukce, která vztah zlikviduje a postupně může přejít přes symptomy únavy do fáze vyčerpání. Někdy fáze vyčerpání nastává už po fázi separace, což je příznivější možnost. Neřešený konflikt přechází do další fáze, a to do fáze latence, která se během nějaké doby opět vrací do stavu klidu a stability.

Pro každou vývojovou fázi konfliktu je také možné využít vhodnou metodu k jeho řešení. V počátečních fázích volíme postupy jako projednávání a facilitace, které staví na racionální analýze a efektivní komunikaci a takové, které nevyužívají podporu expertů, jako projednávání a vyjednávání. Můžeme si všimnout také univerzální, ale rovněž nezastupitelné role mediace.

⁹⁹ Plamínek, J. Jak řešit konflikty. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. Str. 30.



Obrázek 4 - Standardní vývoj konfliktu¹⁰⁰

Lze říci, že způsob, kterým účastníci přistupují ke konfliktu, rozhoduje o úspěchu či neúspěchu při jeho řešení. Existuje několik metodických možností řešení konfliktů v různých jeho vývojových stádiích.¹⁰¹ Záleží vždy na povaze konfliktu, jeho vývojové fázi a také na vhodném načasování řešitelských zásahů. Celkově zde platí pravidlo: „Konflikt určuje metodu řešení.“¹⁰²

4.2 TYPY PŘÍSTUPU KE KONFLIKTU

Každý z nás se na konflikt jinak dívá, různě ho i prožívá a rozdílně na něj reaguje. Co tyto rozdílnosti ovlivňuje bylo zmíněno v kapitole 1.3.4 (Postoje ke konfliktu). Styl (viz. obrázek 5), jakým reagujeme na konflikt, se může během života měnit především díky naší osobní zkušenosti s konfliktem. Dá se však říci, že každá reakce představuje to nejlepší, čeho je v danou chvíli člověk schopen. Přesto, že každá osobnost reaguje na konflikt svébytným způsobem, můžeme přístupy k němu rozčlenit do čtyř základních skupin:

¹⁰⁰ Plamínek, J. Jak řešit konflikty. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. Str. 31.

¹⁰¹ Plamínek, J. Jak řešit konflikty. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. Str. 26.

¹⁰² Plamínek, J. Jak řešit konflikty. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. Str. 32.

1. Únik, Vyhýbání se, Popření

2. Konfrontace, Agrese

3. Přizpůsobení se, Ústup

4. Kompromis, Dohoda

První tři varianty lze tedy pojmout jako negativní přístupy k řešení problému, kdežto kompromis a dohoda patří mezi ty pozitivní a vedou tedy k úspěšnému řešení problému. Ten, kdo preferuje varianty řešení problému, bere konflikty jako přirozenou součást života, nikoliv jako nutné zlo a zajímá se o nalezení uspokojivého řešení pro obě strany.



Obrázek 5 - Styly řešení konfliktu¹⁰³

Pro jednotlivé styly řešení konfliktů jsou také charakteristické typy chování.¹⁰⁴ Pro „únik“ je typický mimo jiné málo častý oční kontakt, podřizování se, váhavost, omlouvání se a zatajování pocitů. „Konfrontační řešení“ směřuje k řešení z pozice síly. Takový „agresor“ skáče do řeči, je arogatní, obviňuje druhé a skrývá informace a pocity. Naopak schopnost „vyřešit problém dohodou“ se projevuje uvědoměním a projevováním pocitů a názorů, pozorným výrazem, dobrým nasloucháním a očním kontaktem a efektivním využíváním dovedností.

¹⁰³ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 61

¹⁰⁴ tamtéž

4.2.1 Extrémní formy řešení konfliktu

Mezi dvě extrémní formy řešení mezilidských konfliktů patří soupeření a spolupráce.¹⁰⁵ Proti sobě zde stojí nenávist, boj a zášť a na opačném břehu důvěra, dohoda a přátelství.

Soupeření se tedy vyznačuje antagonistickými vztahy, nepřátelstvím a rivalitou. Tyto formy chování a řešení konfliktů jsou pozorovatelné i u zvířat právě tehdy, mají-li něčeho nedostatek, a o to „málo“ bojují pomocí taktiky „kdo s koho“. Ta platí i u lidí. Ovšem nemusí se jednat jenom o soupeření fyzické, ale zbraní zde může být i slovo, což Lyotard rozebírá ve svých jazykových soupeřivých hrách. Podle něj „*mluvit znamená bojovat slovy*“.¹⁰⁶ Také beze slov – úšklebkem, grimasou a pohledem očí – bojujeme se soupeřem. Pomáháme si i různými strategiemi od těch nepromyšlených až po intrikánské, rafinované a zákeřné.

Rovněž *spolupráce* může mít negativní charakter v podobě asociální kooperace,¹⁰⁷ kdy spolu spolupracují skupiny lumpů, zlodějů, mafiánů a vrahů. Nebezpečím této kooperace je, že ústí v konflikt uvnitř skupiny a zasáhne i okolí. Naopak prosociální kooperace je taková forma spolupráce, v které je každý něčím spravedlivě obohacen. Podstatou spolupráce je naděje a očekávání.

Tyto dva výše uvedené extrémy řešení konfliktů jsou vlastně hraniční stavy konfliktů. V mezilidských vztazích se přirozeně setkáváme s řadou jiných konfliktů, které leží v jejich mezích.

4.2.2 Eskalace nebo deeskalace konfliktu

K pozitivnímu vyřešení konfliktu dojdeme díky pochopení reakcí na něj. K vyhrocení (eskalaci) konfliktu může dojít, pokud se do sporu zapojí další lidé nebo se účastníci cítí být ohroženi druhou stranou, či si nesnaží vyjít vstříc. Také se mezi nimi mohl už v minulosti vyskytnout nevyřešený konflikt nebo si nejsou vědomi dovedností důležitých pro úspěšné zvládnutí konfliktu. Proto strany nepřímou vyjadřují svou zlost, strach nebo frustraci. Naopak pokud účastníkům konfliktu nechybí dovednosti pro zvládnutí situace, jsou na nejlepší cestě konflikt vyřešit, nebo jej

¹⁰⁵ Křivohlavý, J. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2002. Str. 39.

¹⁰⁶ Křivohlavý, J. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2002. Str. 40.

¹⁰⁷ Křivohlavý, J. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2002. Str. 42.

při nejmenším alespoň zmírnit. Ke zmírnění (deeskalaci) může také přispět ochota spolupracovat a otevřeně diskutovat, přímé vyjádření obav a hněvu, vyhnutí se hrozbám a zaměření se přímo na problém.

Pospíšil¹⁰⁸ uvádí výčet konkrétních vlastností, snah a postupů, které způsobí nárůst či rozvoj konfliktu. Jsou to například příliš autokratické nebo naopak liberální jednání, ponižování, ironie, neverbální vyzývavé chování, vulgarismy, citově zraňující argumenty a další.

¹⁰⁸ Pospíšil, M. Řešení konfliktů a stresů, manipulace v komunikaci. Plzeň, 2007. Str. 234.

4.3 CYKLUS ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

Příručka „Konflikt, koření života“¹⁰⁹ popisuje cyklus řešení konfliktů, který ukazuje cestu vedoucí k úspěšnému vyřešení problému. Celý cyklus je rozdělen do čtyř částí, z čehož první dvě roviny se týkají pouze účastníka samotného a do dalších dvou rovin se promítá přítomnost protivníka. Pro účastníka konfliktu je důležité nejprve porozumět konfliktu, tedy jeho teorii týkající se typů konfliktů; faktorům, které ovlivňují vznik konfliktu a stylům jeho řešení. Ve druhé části cyklu by si měl účastník uvědomit vlastní styl řešení, pokusit se o proaktivní přístup k situacím a osvětlit si způsoby jednání s druhými lidmi v konfliktu. Ve druhé polovině cyklu, konkrétně v jeho třetí části je potřeba osvojit si komunikační dovednosti, jako dovednosti aktivního naslouchání, efektivního sdělování a umění bránit se proti manipulacím. Poslední část cyklu rozvíjí postupy při řešení konfliktů, dovednosti ve vyjednávání, zpětnou vazbu a etapy řešení konfliktu.

Je tedy důležité mít nejen znalosti a schopnosti, které lze uplatnit při řešení konfliktu, ale také vědomě dodržovat jednotlivé kroky při jeho řešení. Vypořádat se s problémem a nalézt takové řešení, se kterým budou spokojeny obě strany, je díky uvědomění si postupu mnohem snazší.

Postupy při řešení konfliktů:¹¹⁰

1. postup - neformální jednání mezi jednotlivci na základě spolupráce

Účinnosti tento postup nabývá tehdy, pokud oba dva účastníci jsou ochotni spolupracovat a vyřešit problém.

- V první části, která se týká každého účastníka zvlášť, je důležité:
 1. osobní plánování a reflexe
 2. prozkoumání hladin konfliktu – povrchních a hloubkových příčin konfliktu
 3. definování zájmu a pozice
 4. zařízení vhodného prostředí a času pro diskuzi

¹⁰⁹ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 21.

¹¹⁰ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 144.

Podstatou je, aby se nejprve každý jednotlivec zvlášť zamyslel nad problémem, pokusil se ho reflektovat a promyslel si, jaké jsou nejen jeho pocity z konfliktu, ale zároveň i jak ho prožívá ten druhý. Je potřeba si předem naplánovat, co chcete sdělit protějšku, až dojde k samotnému setkání. Ušlechtní vám to vyjadřování vašich potřeb bez emocí a připraví vás to k přijímání informací od druhé strany. Tím je zvýšena pravděpodobnost, že nedojde k nedorozumění a diskuse bude úspěšná. Zároveň díky plánování a reflexi můžete změnit svůj názor na konflikty a způsob, jak jste je dříve řešili. Tím se zvyšuje naděje na pozitivní výsledek konfliktu.

Podstatné také je uvědomit si příčinu konfliktu (viz. Kapitola 1.3.3). Většinou se nejedná o jedinou příčinu, a často se lidé také nechávají zmást pouze povrchními příčinami. Proto je důležité promyslet i hlubší aspekty a hladiny problému.

Dalším bodem, který by neměl být opomenut při konfliktu, je rozlišení toho, co říkáte, oproti vašim skutečným zájmům. Například tedy tím, že v partnerském konfliktu použijete výhrůžku typu: „Jestli ještě jednou přijdeš domů pozdě, už tady nebudu“, můžeme zakrývat váš skutečný zájem, v tomto případě: „Potřebuji, abys mi zavolał, když víš, že se zdržíš, abych se podle toho mohla zařídít.“ Skutečná nevyslovená potřeba byla nahrazena pouze vaší pozicí, která ve formě výhrůžky má spíše tendenci vyprovokovat protějšek k obraně, čímž konflikt jenom naroste. Je důležité umět pojmenovat vaše opravdové potřeby a skutečné zájmy dříve než je překryjete počáteční pozicí.

Posledním důležitým aspektem je zvážení vnějších vlivů, které mohou ovlivnit vaši snahu o vyřešení problému. Podstatné je vzít v úvahu místo a čas, a to nejenom zvolení vzájemně vyhovujícího času, ale také doby potřebné k diskuzi.

- Příklady typů otázek, které pomáhají při reflexi a plánování: „*Jaký má na mě situace účinek?*, *Jaké jsou moje osobní potřeby?*, *Jak se dívám na svůj protějšek?*, *Co přesně by situaci zlepšilo?*“¹¹¹ a další.

První hlavní část je následována druhou, která charakterizuje vlastní proces řešení konfliktu, samotnou diskuzi a její hlavní fáze.

¹¹¹ Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 145.

- Ve druhé části se řeší problém již s druhým účastníkem. Doporučují se tyto kroky:
 1. vytvořit pozitivní prostředí
 2. definovat problém a diskutovat o něm
 3. shrnutí pokroku
 4. hledání různých řešení
 5. stanovení času pokračování

Na začátku je velice prospěšné navodit pozitivní atmosféru, třeba i pomocí neverbální komunikace. Pozitivní začátek zaručí větší pravděpodobnost úspěchu v dalších fázích řešení problému. Dále obě strany musí definovat problém, který má být prodiskutován. V tomto bodě účastníci vyslovují své zájmy a potřeby a měly by se snažit oddělit je od pozic, jak je vysvětleno výše. Je také zapotřebí využít schopností aktivního naslouchání a sdělování, aby diskuse byla smysluplná a dát prostor náležitému prozkoumání předpokladů a podezření. Po vyslechnutí a pochopení stanovisek obou stran by mělo následovat shrnutí výsledků, ke kterým účastníci prozatím dospěli a přesvědčit se, zda obě strany rozumí problému stejně. V dalším kroku se zkoumají alternativní řešení označováním výhod a nevýhod u jednotlivých řešení a jejich možné budoucí následky. Účinnost řešení je podmíněna několika kritérii.¹¹² Řešení by měla být přijatelná pro obě strany; konkrétní – přesně popsat co, kdo, kdy a jak udělá a vyvážená - každý by měl něčím přispět k vyřešení. Posledním krokem, který se týká ukončení schůzky, je dohodnutí se na dalším setkání, na kterém je překontrolováno, zda byly správně předvídány následky. Účastníci dořeší nečekané problémy a povzbudí se k dodržení dohody.

2. postup – formální vyjednávání:

Formální jednání má jiné cíle než-li neformální způsob. Na formální vyjednávání se strany mohou připravit pečlivěji, jelikož se tolik neřeší podpovrchové záležitosti týkající se pocitů. Cílem je dosáhnout oboustranně přijatelnou dohodu co nejrychleji a nejefektivněji. Nejedná se o vybudování vzájemného porozumění. Někdy nedokáží protistrany konflikt vyřešit – může dojít ke zhroucení komunikace nebo je k řešení příliš mnoho záležitostí. V těchto případech se přivolává třetí strana – smířčí, mediátor nebo prostředník.

¹¹² Konflikt, koření života. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. Str. 146.

4.4 TECHNIKY ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

Plamínek ukazuje v diagramu¹¹³ některé základní techniky řešení konfliktů, které se rozlišují dle míry, do jaké účastníci konfliktu rozhodují o výsledku konfliktu a o způsobu řešení.

Tabulka 5 – Základní techniky řešení konfliktů

Kontrolují účastníci proces řešení konfliktu?	ANO	Náhoda Násilí	Vyjednávání Projednávání
	NE	Delegace Pasivita	Mediace Facilitace
		ANO	NE
		Kontrolují účastníci výsledek řešení konfliktu?	

- **Náhoda** – Konflikt je možné vyřešit i náhodně, například losem. Společně s protistranou kontrolujete proces řešení, ale o výsledku rozhoduje už náhoda, nikoliv účastníci. Rozhodnutí je přeneseno na náhodu. Rychlost a nenapadnutelná spravedlnost jsou výhodami tohoto typu řešení.
- **Násilí** – Stejně jako náhodu lze konkrétní případy, v kterých bylo použito násilí zahrnout do způsobů řešení, kdy účastníci do určité míry rozhodují o procesu řešení, ale kde mají omezený vliv na jeho konečný výsledek. Fyzické a psychické násilí je však vzhledem k etice řešení problémů zapovězené. Legitimní řešení konfliktů zahrnuje dvě zásadní omezení:

¹¹³ Plamínek, J. Jak řešit konflikty. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. Str. 27.

- „Způsob řešení nesmí být násilný, tj. výsledku musí být dosaženo mírumilovnou cestou, všichni účastníci s ním musí svobodně souhlasit.

- Ani výsledek řešení nesmí být násilný a nesmí poškozovat nikoho, kdo se řešení nezúčastnil („třetí stranu“).“¹¹⁴

- **Vyjednávání a projednávání** – Jedná se o ideální způsob řešení konfliktů. Protistrany kontrolují proces i výsledek řešení. Podstatou je přímé jednání a komunikace.
- **Delegace** – Řešení problému svěřujete někomu jinému – soudu, expertovi, nadřízenému. Nekontrolujete proces ani výsledek řešení. V případě například soudního rozsudku s ním účastníci řízení nemusí být spokojeni, jelikož proces je řešen dle zákonů a nařízení a výkon řešení je v rukou advokátů a soudců.
- **Pasivita** – Nečinnost je jedno z možných řešení konfliktů, kdy nemáte pod kontrolou opět ani jeho proces ani jeho výsledek. Ovšem vyvstává zde nebezpečí vzniku krize, pokud pasivitou řešíte nějaký zásadní konflikt, který destabilizuje vás samotné i vaše vztahy.
- **Mediace a facilitace** – Narozdíl od náhody tyto dva podobné procesy předpokládají přímé jednání mezi účastníky navíc se zapojením neutrálních odborníků do procesů řešení. Ti regulují proces jednání, ale právo na rozhodnutí o výsledku řešení mají protistrany konfliktu. „Procesní odborník tedy zprostředkovává a usnadňuje dohodu mezi stranami.“¹¹⁵ Rozdíl mezi mediací a facilitací spočívá v tom, že v mediaci se řeší konflikty mající povahu sporu, kdežto facilitací se řeší nějaký problém. Mediátorovi přísluší širší kompetence a větší práva určovat proces řešení než facilitátorovi, který spíše nabízí či usnadňuje vhodný postup.

¹¹⁴ Plamínek, J. Jak řešit konflikty. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. Str. 28.

¹¹⁵ tamtéž

4.4.1 Strategie řízení konfliktů

DeVito¹¹⁶ doporučuje vyhnout se při řešení konfliktu takovým strategiím, které vztah zničí než aby ho pomohly zlepšit či napravit a konflikt vyřešit. Autor popisuje sedm hlavních strategií pro řešení konfliktů. Každá z nich má aspekt konstruktivní i destruktivní.

- **Strategie „vítěz-poražený” a „vítěz-vítěz”** - v každém konfliktu si můžete vybrat ze dvou možných řešení. V řešení typu „vítěz-poražený” vyhraje pouze jedna osoba, nebo se můžete pokusit o hledání řešení typu „vítěz-vítěz”, kdy vyhrají oba zúčastnění. Druhé řešení je v mezilidských vztazích více žádoucí, ale současně i více opomíjené.
- **Strategie „vyhýbání se sporům” a „čestný boj”** – „vyhýbání se” znamená ústup z konfliktní situace. Jedná se buď o ústup fyzický – tedy útěk či odchod z místa odehrávání se konfliktu; nebo vytvoření fyzické bariéry například hlasitou hudbou či zamknutím dveří. Ústup může mít i formu psychologickou – emocionální nebo rozumovou, kdy problémy prostě neřešíte. Druhou variantou je tedy aktivní boj, v kterém převezmete odpovědnost za své myšlenky a pocity. Používejte sdělení v 1. osobě a vyhněte se sdělením, která popírají vaši odpovědnost.
- **Strategie „násilí” a „rozhovor”** – v případě násilí „vyhraje” ten, kdo má větší sílu – tedy ten, který se druhému snaží vnutit svou převahu buď emocionálně nebo fyzicky. Naopak otevřený, empatický a pozitivní rozhovor je jedinou alternativou násilí.
- **Strategie „pytlování” a „soustředění na přítomnost”** – „Pytlováním” se nazývá zvyk skladovat stížnosti a možnost kdykoliv je vytáhnout. Místo, aby „pytlovač” řešil aktuální problém, vytáhne všechny minulé důvody ke stížnostem. Na tuto strategii pak přistoupí i jeho protivník, takže na sebe navzájem vytahují nashromážděné stížnosti aniž by řešili aktuální důvod problému, čímž jenom

¹¹⁶ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 175 – 182.

stupňují vztek. Konstruktivnější možností řešení konfliktu nabízí „soustřední se na přítomnost“, kdy řešíte spor hned, na místě, bez vytahování minulých neshod a pouze s osobou, s kterou jste v konfliktu.

- **Strategie „posilování image” a „oslabování image”** – Pokud na image druhého útočíte a jednáte s ním jako s nedůvěryhodnou či nekompetentní osobou, používáte taktiku „oslabování jeho image”. V mírné podobě mají tyto útoky podobu zahanbování nebo poškození osobnosti druhého či jeho pověsti. Extrémní útoky mají podobu verbální agresivity. Naopak orientace na „posilování image” druhého vede k udržení jeho pozitivního obrazu já. Pokud pomůžete druhému udržet tvář, budete ho přijímat kladně, neobviňovat ho, nenapadat ho a omluvíte se mu, snižujete tak pravděpodobnost, že v budoucnu mezi vámi dojde ke konfliktům.
- **Strategie „útok” a „akceptace”** – „Útok” můžete vyjádřit osobním odmítáním nebo ranami pod pás. Pokud druhého odmítáte, odpíráte mu lásku a náklonnost. Chcete ho tím zlomit a oslabit jeho sebeúctu a pak dosáhnout svého. Za vyřešení konfliktu je výměnou nabízeno obnovení lásky a přízně. „Rány pod pás” druhému mohou vážně ublížit, jelikož útoky vedou do oblastí, které bývají pro druhého tabu. Naopak akceptace a pozitivnost ke druhé osobě a vašemu vztahu jsou faktory, které rozhodují o přežití vztahu. Kompenzujte tedy výměnu názorů v konfliktu pozitivními výroky a vyjádřením pocitů.
- **Strategie „verbální agresivita” a „polemičnost”** – Použitím „verbální agresivity” útočíte na sebepojetí druhého a vyvoláváte tak jeho psychický stres. Tato taktika poškozuje pohled druhé osoby na sama sebe a může vést až k fyzickému nátlaku. Produktivní přínos pro vyřešení sporu má naopak „polemičnost”. Je to ochota argumentovat pro nějaký názor, snaha říkat, co si myslíme o důležitých otázkách. Je potřeba být co nejobjektivnější – argumenty mají být zaměřeny na problémy, ne na lidi. Doporučuje se posilovat pocit kompetence u druhého, chválit ho, neponižovat ho, nepřerušovat ho. Nejprve je dobré zdůraznit podobná a společná stanoviska, poté přejít ke sporným záležitostem, ale stále vyjadřovat zájem o druhého.

4.4.2 Taktiky řešení konfliktů

Eggert a Falzon¹¹⁷ rozebírají čtyři taktické manévry, kterými lidé při řešení konfliktů vyvíjejí tlak na ostatní „hráče“, aby se vzdali nebo ustoupili. Tyto taktiky se klasifikují do 4 typů „her“. Prvním typem jsou „hry zahajovací“, jejichž cílem je získání převahy či prosazení postupu hrajícího ve váš prospěch. Další jsou „hry výhodné“, které slouží k posílení vaší pozice například používáním faktů či zapojením humoru. Třetí typ her je nazván naopak „hry nevýhodné“, které oslabují protivníkovu pozici to je například „zkoušení“ protivníka, či užívání hrubostí. Poslední jsou „hry uzavírací“, které pomáhají urychlit závěr ve váš prospěch. Autoři popisují i návod, jak zacházet s hrami. Podle nich je nejlepší obranou proti hrám protistrany dát hráči najevo, že jste poznali hru i její cíl nebo začít hrát sami hru podle pravidel asertivity nazvanou – přeskakující gramodeska. Jádrem je nevšímat si protivníkovy taktiky a neustále opakovat svůj požadavek či stanovisko. Docílíte tím toho, že protihráč své hry brzy zanechá. Někdy pomůže usměrnit protivníka věcnou otázkou: „Proč považujete za nutné křičet / urážet mě?“. Autoři nabádají, že je důležité nepodléhat emocím, neurážet se. Hry k řešení konfliktů patří, tudíž nemají osobní charakter. Může být i zábavné objevovat hry a jejich možné varianty.

4.4.3 Spontánní a záměrná řešení konfliktů

Odborná literatura dělí způsoby řešení konfliktů na spontánní a záměrná, z čehož záměrně konflikt mohou řešit buď jeho účastníci nebo další osoba.

- **Spontánně** se člověk vyrovnává s konfliktem pomocí obranných mechanismů¹¹⁸ (tzv. ego-defenzivní mechanismy),¹¹⁹ které mu pomáhají vypořádat se se zátěží kladenou na jeho psychiku.

Jsou to: **agrese** (vybíjení napětí na lidech, věcech); **únik** či **útěk** (pro nedostatky v komunikaci se člověk stane samotářem); **egocentrismus** (snaha upoutat pozornost po neúspěchu); **regrese** (útěk na nižší vývojový stupeň – například do dětství); **fixace**

¹¹⁷ Eggert M. A. - Falzon W. Řešení konfliktů. Praha: Portál, 2005. Str. 37.

¹¹⁸ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 19.

¹¹⁹ Nakonečný, M. Základy psychologie. Praha: Academia, 1997. Str. 542.

(zafixované stereotypy); **reznice** (uzavírání se do sebe, nereagování na nepříjemné situace); **izolace** (omezení sociálního kontaktu); **represe** (odstranění znepokojujících myšlenek z vědomí); **negativismus** (neguji vlastní limity, odmítnutí nepřijatelných skutečností); **protireakce** (opačné reagování); **potlačení a popření** (vytěsnění a odstranění znepokojujících myšlenek, odmítnutí a vytvoření si vlastní pravdy); **disociace** (narušení jednoty vnitřního prožívání a vnějšího jednání, nutkavé jednání); **projekce** (člověk si nechce přiznat svou slabinu a tak ji přisuzuje druhým); **identifikace** (napodobování chování starších či silnějších jedinců); **racionalizace** (hledání racionálních vysvětlení pro své pudy, předsudky); **substituce** (hledám si náhradní cíl); **sublimace** (převedení nepřijatelných pudových motivů do společensky přijatelné formy); **kompenzace** (nahrazení nedostatku) a **somatizace či konverze** (přenesení psychického napětí do tělesné oblasti, útek před potížemi do nemoci).

Pospíšil¹²⁰ navíc uvádí i další obranné strategie, pomocí kterých se vypořádáváme s konflikty. Jsou to: **přemístění** (vybíjení tlaku na jiné osobě nebo věci); **útěk do fantazie** (denní snění); **odmítání** (vzdor); **slepá skvrna** (člověk není schopen přiznat si svou neschopnost a hledá výmluvy a důvody); **superkonformita** (při dopuštění se chyby ji člověk začne nadměrně korigovat) a **sebeobviňování a sebeagrese** (sebeubližování, sebeponižování, braní viny na sebe).

Tyto techniky redukuje psychické napětí a pomáhají tak udržovat duševní rovnováhu.

- **Záměrně** může být konflikt řešen buď samotnými účastníky nebo přizváním další nezúčastněné osoby. E. Syřišťová a kol.¹²¹ vyzdvihují tzv. *tvořivou přizpůsobivost* jako nejvyšší formu řešení vlastní konfliktní situace aktivním způsobem, tedy vědomým zasahováním člověka do jeho životních podmínek a schopnost aktivního sebepřizpůsobení.

Strategie postupu záměrného řešení konfliktů

Strategie postupu¹²² zkoumá sociální psychologie a matematická teorie her. Matematické teorie odpovídají spíše na to, jak by se konflikty měly optimálně řešit, jako

¹²⁰ Pospíšil, M. Řešení konfliktů a stresů, manipulace v komunikaci. Plzeň, 2007. Str. 106.

¹²¹ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 20.

¹²² Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 21.

například Winkelbauerovy Strategické hry, které vyšly jako přílohy časopisu Kybernetika. Naopak psychologické studie poukazují na to, jak se konflikty skutečně řeší. Příkladem může být dílo profesorů Brunswicka, Hammonda a Brehmera, kteří vytvořili nejenom teoretický model konfliktů, ale i metodiku modelování konfliktů.

Typy záměrných řešení konfliktů:

a) řešení účastníky konfliktu

Do tohoto procesu nazývaného „negociace“ se nezapojuje třetí osoba, což vyžaduje změnu role z účastnické na řešitelskou a to není zrovna jednoduché. Účastníci musí tedy překonat svou podrážděnost a podezíravost, přihlížet k často ukvapenému či vztahovačnému vnímání problému protivníkem, posuzovat situaci racionálně, a snažit se nalézt a realizovat řešení.¹²³

b) řešení další osobou

Když lidé nezvládají vyřešit konflikt svépomocí, obracejí se na třetí stranu, na kterou převádějí právo rozhodovat. Tato autorita by měla být schopna podpořit účastníky, nezaujatě posoudit konflikt a rozhodnout. Touto oficiální třetí stranou může být soud, arbitr nebo mediátor.

1. Soudní jednání

Soud nerozhoduje o uspokojení přání a potřeb sporných stran, ale rozhoduje o jejich právech, proto strany proti sobě stojí jako soupeři, z nichž jeden skončí jako vítěz a druhý jako poražený. Ani jeden nemůže ovlivnit podobu řešení, ani se podílet na procesu řešení konfliktu.

2. Arbitráž

Arbitráž neboli rozhodčí řízení patří mezi alternativní metody řešení konfliktů. Strany si sami zvolí třetí nezávislou osobu bez nutné prokazatelnosti právnického vzdělání. Její rozhodnutí, které padne po vyslechnutí každé ze stran, je právně závazné. Výhodou arbitráže je větší prostor k vyjádření stanovisek, potřeb a zájmů zúčastněných stran.

¹²³ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 22.

3. Konciliace

V tomto postupu je třetí stranou tzv. smířčí, který pomáhá v komunikaci a ve znovu vybudování či napravení vztahů účastníků konfliktu.

4. Mediace

Mediace se shoduje s konciliací především v cílech řešení konfliktu, kterým je spokojenost účastníků s procesem i výsledkem řešení. Nezúčastněná osoba řídí proces komunikace a pomáhá stranám dojít k přijatelné dohodě.

4.5 CÍL ŘEŠENÍ KONFLIKTU

Cílem není vyřešení, ale „*změna konfliktní situace na nekonfliktní.*”¹²⁴ Toto je možné několika způsoby, například řešením situace aktivně, adaptováním se na konfliktní situaci nebo odlišným vnímáním dané situace. Cílem je, aby člověk byl spokojen s řešením situace či se sebou samým. Někdy dochází k tomu, že konflikt je reálně vyřešen, ale člověk nemusí být přesto spokojený, což je špatné řešení konfliktu. Přineslo zisk či výhru pouze jedné straně, zkomplikovalo problémy, čímž nezamezilo vzniku dalšího konfliktu. Správně by výsledkem mělo být snížení napětí, odstranění averze a změna soupeřivého postupu.

Joseph Joubert: „*Cílem sporu nebo diskuze by nemělo být vítězství, ale pokrok.*”¹²⁵

¹²⁴ Holá, L. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. Str. 20.

¹²⁵ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 172.

5 RODIČE A ŠKOLA

Ještě do nedávna platilo pojetí, že edukační role rodiny a školy jsou odlišné: úkolem školy bylo vzdělávat – rozvíjet především poznávací kompetence dětí, do čehož rodiče neměli zasahovat. Jejich úkolem bylo naopak vychovávat, k čemuž zase škola neměla možnosti. Dnes se prosazuje přístup kooperace a dobrých vztahů mezi rodinou školou. Dnešní vzdělávání se řídí heslem: „*Škola a rodina musí spolu komunikovat a kooperovat.*“¹²⁶ Rodiče se mají stát pomocníky a spolupracovníky školy. Nejsou už pasivními pozorovateli, kteří pouze sledují, jak škola kultivuje jejich ratolesti. Na to, aby rodiče mohli ovlivňovat vzdělávání svých dětí, vznikla v jednotlivých zemích určitá legislativní opatření pro účast rodičů ve veřejné správě a kontrole škol. V České republice mají rodiče významná práva ve vztahu ke škole: například být členy školské rady, v které mohou rodiče tvořit až jednu třetinu. Mohou zasahovat do projednávání návrhu rozpočtu školy, vyjadřovat se ke vzdělávacím programům a jejich uskutečňování a dokonce i podílet se na schválení školního řádu a pravidel pro hodnocení vzdělávacích výsledků žáků. (Pravomoci školské rady a účasti rodičů v ní konkrétně řeší nový školský zákon č. 561/2004 Sb., §167 a 168.¹²⁷) Díky rozšíření práv účasti rodičů na chodu školy se předpokládá zintenzivnění vztahů mezi těmito dvěma subjekty. Avšak realita bývá často jiná. Překážkou ve spolupráci bývají postoje a předsudky rodičů vůči konkrétní škole nebo učitelům, odlišnost výchovných stylů v rodinách nebo hodnota, kterou rodina škole přisuzuje. To se nejvíce týká rodičů, jejichž děti bývají ve škole neúspěšné nebo nedokončují povinné školní vzdělávání. Tyto děti pochází většinou ze socioekonomicky nižších vstev populace a z rodin etnických nebo rasových minorit. Požadavky na spolupráci se týkají především těchto rodin. Rodiče by měli pomáhat při edukaci, jelikož není v možnostech školy samotné tyto jevy eliminovat. Mělo by být ve snaze rodičů komunikovat se školou a angažovat se o navázání vztahů s učiteli a vedením školy. Z výzkumů však vyplývá, že vztahy mezi rodinou a školou v České republice nezintenzivňují, ale spíše stagnují.¹²⁸

¹²⁶ Průcha, J. Přehled pedagogiky. Praha: Portál, 2006. Str. 173.

¹²⁷ Sbírka zákonů ČR. [online]. Praha: Tiskárna ministerstva vnitra, 10.11.2004. [11.3.2010]. Dostupné z <<http://aplikace.msmr.cz/predpisy1/sb190-04.pdf>>.

¹²⁸ Průcha, J. Přehled pedagogiky. Praha: Portál, 2006. Str. 173-174.

5.1 PROBLEMATIKA KOMUNIKACE S JINÝMI ETNIKY

Učitelé by se měli pokusit o zlepšení situace ohledně vztahů s rodiči – začít je třeba u výše zmíněného problému etnických a rasových minorit a pokusit se navázat partnerství s těmito rodinami. Musíme však vzít v úvahu, že komunikace s jinými kulturami není jednoduchá. Než se pustíme do konfliktu s člověkem pocházejícím z odlišné kultury, je důležité si uvědomit, že v různých kulturách mohou být za problém považovány různé věci a konflikt se může řešit jinými způsoby. Kultura¹²⁹ má vliv na předmět sporů, způsoby projevu konfliktu nebo na vhodnost či nevhodnost strategií řešení. I když by se našlo mnoho odlišností a příkladů, lze tato fakta zobecnit slovy DeVity v jeden závěr: „*Odlišné kultury mají odlišné pohledy na postupy řešení interpersonálního konfliktu.*“¹³⁰ Abychom předešli nedorozuměním a konfliktům s rodiči z jiných etnik, je důležité znát odlišnosti jejich kultury. Spoustu poznatků o těchto rozdílech načerpáme z etnopedagogiky,¹³¹ což je nová interdisciplinární oblast, která zkoumá etnické a kulturní faktory – například rozdíly v rodinné výchově mezi jednotlivými etniky, národy, kulturními skupinami; dále interkulturní rozdíly ve stylech učení a v postojích ke vzdělávání různých etnik a národů nebo odlišnosti ve vyučování žáků etnických a jazykových minorit. Hlavním zdrojem informací je také interkulturní psychologie,¹³² která porovnává specifika etnik, národů a rasových společenství, které se projevují v mentalitě, chování a komunikaci jejich příslušníků, a rovněž v oblasti vzdělávání.

V České republice tvoří národnostní menšiny asi 5 % populace¹³³. Tato část obyvatelstva spadá do dvou pomyslných skupin: v první skupině by mohli být lidé, kteří se Čechům podobají jak barvou kůže, tak jazykem a historií. Do druhé skupiny by patřily menšiny, které se odlišují jak tradicí, tak kulturou a dokonce i antropologickým zevnějškem. Tuto skupinu by tvořila zejména početná menšina Romů.

Učitel jednající s romským rodičem musí brát v úvahu fakt, že vedle odlišné historie má tato skupina vlastní hodnotové vzory chování a jednání, které často kontrastují s naší „českou normou“. Z důvodu těchto jinakostí dochází při soužití obou k nedorozuměním,

¹²⁹ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 172.

¹³⁰ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 173.

¹³¹ Průcha, J. Přehled pedagogiky. Praha: Portál, 2006. Str. 172.

¹³² tamtéž

¹³³ Šišková, T. Výchova k toleranci a proti rasismu. Praha: Portál, 2008. Str. 88.

nepochopením a konfliktům. Důležité je porozumět odlišnostem a specifikům jejich života, vzájemně se poznat a pochopit a něco pozitivního udělat pro oboustranné spokojené soužití. Z toho je potřeba vycházet při komunikaci s nimi.

5.1.1 Vztah romských rodičů ke vzdělání a škole

Pro romskou populaci je vzdělání méně významné.¹³⁴ Ke škole jsou nedůvěřiví a chápou ji jako „bílou“ represivní instituci. Toto jejich pojetí školy se přenáší i na dítě a je velmi obtížné změnit jejich úhel pohledu na vzdělání. Bez vzdělání se obešli ať už jako kočovníci nebo během komunistické vlády, kdy fyzická práce byla lépe placená než práce vzdělaných lidí. Dnes se setkáváme se silnou diskriminací Romů při přijímání do zaměstnání. Počítá se s nimi na místech kopáčů či uklízeček, takže pro ně je mnohdy „výhodnější“ zůstat doma „na podpoře“. Děti podle jejich vzoru vidí, že je to výhodné a že vlastně vzdělání není potřeba, proto často školu vynechávají. Romové také mají strach z toho, že vzdělání by jim děti mohlo odcizit, proto nemají snahu o pravidelnost školní docházky, nepečují o domácí přípravu a se školou spolupracují minimálně.

Co může učitel udělat pro to, aby nastala změna v jejich přístupu ke škole a vzdělání? V podstatě „*jde o budování vztahu mezi školou a celou místní romskou komunitou.*“¹³⁵ Učitel potřebuje podporu od romských rodičů, jinak je naděje na změnu velmi malá. Ze strany školy je důležité být k Romům vlídní a trpěliví již u zápisu a být s nimi v kontaktu po celou dobu školní docházky. Pokud to jen lze, vzhledem k odlišnosti jejich komunikačního stylu, učitel by se měl snažit o co nejpozitivnější komunikaci:

1. Chválit, vše, co pochválit lze. Výtky sdělit šetrně a co nejvčetněji.
2. Ocenit snahu rodičů.
3. Projevit respekt, jednat s nimi s úctou, vyslechnout je.
4. Uznat jejich těžkosti.

Jednat s matkou je výhodnější v tom, že je jim výchova dětí bližší. V tradiční romské rodině je typická podřízenost žen mužům, proto ženu můžeme brát za potenciálního spojence. Závažnější rozhodnutí však řeší autorita v rodině, což je otec. Pozor je třeba si dát na způsob, jakým jednáme s romskými rodiči – pokud se snažíme o vstřícnost,

¹³⁴ Říčan, P. S Romy žít budeme – jde o to jak. Praha: Portál, 1998. Str. 113.

¹³⁵ Říčan, P. S Romy žít budeme – jde o to jak. Praha: Portál, 1998. Str. 114.

nebud'me příliš „měkčí“ nebo ústupní. Romští rodiče mají sklon vymáhat neoprávněné výhody a učitel by tomuto nátlaku neměl podlehnout. Pokud je potřeba, přistupme na jejich komunikační styl a pohádejme se s nimi. To se však doporučuje pouze zkušeným učitelům, kteří mají k Romům kladný citový vztah. Romským rodičům škola musí dát najevo, že jsou ve škole vítáni a pokud je třeba, je dobré navštívit i romskou rodinu doma.

5.1.2 Komunikace s romskými rodiči

Soužití a komunikace s Romy by byla bez vzájemného porozumění velice obtížná. My, jako národnostní většina nebo my, konkrétně učitelé, jsme zodpovědní za to, abychom se s nimi domluvili. Říčan¹³⁶ shrnuje některé praktické zkušenosti pro komunikaci s Romy. Základním stavebním kamenem pro úspěšnou komunikaci (platí pro komunikaci s kýmkoliv) je poznat, jaký mám vztah k partnerovi komunikace – co k němu cítím, jak na mě působí, z čeho mám strach, co mu chci poskytnout a co bych od něj chtěl získat nebo co mě může naučit. Důležité je položit si otázku, zda jsem vůbec ochoten otevřít se nové zkušenosti.

Dále bychom si měli uvědomit odlišnosti, které se promítají nebo se mohou promítat do komunikace Romů s námi. Například to, že Romové žijí v trvalém stresu, který pramení ze strachu z nás. Je to však pochopitelné, když si uvědomíme, že Romové za sebou mají „*staletí pronásledování, vyvražďování, ponižování, segregace a diskriminace*.“¹³⁷ Tento strach překračuje generace. Je zakořeněn hluboko v nich a promítá se v jejich jednání k nám – mohou se chovat suverénně, arogantně, „útočit“ či „utíkat“. Tyto typy chování jsou vlastně obranou proti strachu. Podstatné je také uvědomit si, že člověk pod trvalým stresem není schopen racionálně uvažovat a jedná zkratkovitě. Rada tedy zní: Jednat s nimi trpělivě, působit na city a ujišťovat je o tom, že se nemusí bát.

Dalším důležitým bodem, který je třeba vzít v úvahu při dorozumívání s Romy, je zpětné ověření toho, zda nám skutečně porozuměli. Mnohdy totiž neuvažují abstraktně nebo jim dělá potíže pochopit některé racionální důkazy. Problém může také nastat u psaného slova. Přesto, že umí číst, špatně se v psaných textech orientují.

¹³⁶ Říčan, P. S Romy žít budeme – jde o to jak. Praha: Portál, 1998. Str. 127.

¹³⁷ Šišková, T. Výchova k toleranci a proti rasismu. Praha: Portál, 2008. Str. 123.

Problém může také nastat, pokud si s romským rodičem sjednáte schůzku a on nedorazí. V tomto momentě je potřeba zamyslet se nad jejich žebříčkem hodnot, na jehož vrcholu tkví svoboda, sebeúcta, rodina a bezpečí. Tyto hodnoty převyšují hodnotu budoucnosti, která je pro ně příliš vzdálená nebo hodnotu vzdělání, kterému nepřikládají takový význam. Faktem také je, že rodina je pro ně nejvyšší autorita a pokud s něčím rodina nesouhlasí, Rom se necítí někomu zavázán. I když to pro nás nemusí být pochopitelné, měli bychom jejich odlišný řebříček hodnot respektovat.

Kromě odlišných hodnot musíme počítat i s odlišností některých osobnostních vlastností Romů. Rom neumí odložit uspokojení potřeby, bývá impulsivní, což může vést k nepříjemnostem. Dopláci nouzí na jeho pokušení rozdat to, co právě má a nedokáže pochopit, že tak nejednají i ostatní. Problémem pak bývá, pokud škola požaduje po rodičích něco náhlého zaplatit. Těžko pochopitelné pro nás může být také to, že Rom necítí individuální odpovědnost, je závislý na skupině a jejím názoru. To vysvětluje také to, proč Rom může odmítnout nabízenou pomoc. Je to z toho důvodu, že skupina – rodina nesouhlasí.

Při komunikaci s nimi také musíme myslet na to, že mají naprosto jiný komunikační styl. Typická pro jejich rozhovory je fyzická blízkost, živá gestikulace a naléhavý a hlasitý hovor. Jednoduše nám jejich vyjadřování může připadat jako přehánění, ale tato exprese je u Romů běžná. Na zdvořilost reagují spíše nezájmem. Komunikujte s nimi tedy „po jejich“: hlasitě, výrazně, spíše mimoslovně, nespolehejte na porozumění přesnému významu slov. Říčan uvádí typický příklad „bílé“ učitelky, která má Romy ráda: *„Mluvila jsem klidně, zdvořile, vůbec nereagovali. Když jsem se rozkřikla: „Cikáni, ne...te mě!“ - najednou roztály ledy, byla jsem jejich.“*¹³⁸

Prvotní nedůvěřivost vůči „bílým“ pramení z neopodstatněných pravd Romů o nás – „gádžích“. Romové generalizují všechny gádže jako nepřátelské, lstivé, vypočítavé, a lakomé; nedokáží si užívat života a radovat se. Jsou také chápáni jako ti nadřazení, ti vzdělaní, ti, kteří pracují na úřadech. Proto se Rom cítí být závislý a méněcenný a stereotypně gádžy pohrdá. Komunikace s nimi je obtížná také z toho důvodu, že Rom slyší pouze to, co chce slyšet a je hluchý vůči skutečnostem. Často pak dochází k úplnému zablokování komunikace.

¹³⁸ Říčan, P. S Romy žít budeme – jde o to jak. Praha: Portál, 1998. Str. 129.

Závěrem lze říci, že ve vzduchu stále visí problém nedůvěry ze strany Romů, což ohrožuje otevřenou komunikaci. Jak tuto nedůvěru co nejvíce snížit, bylo výše nastíněno. Je třeba především brát v úvahu fakt, že Romové jsou jiní a podle toho se k nim chovat. Není možné jednat s nimi jako s ostatními rodiči, což by se na první pohled zdálo fér, ale minulo by se to účinkem a nepřineslo by to žádný výsledek, za což výmluvně hovoří zkušenost gádžovské učitelky. Je třeba učit se s nimi žít a především učit to i děti například prostřednictvím multikulturní výchovy. Co je z pohledu konfliktů na komunikaci mezi romskými rodiči a učiteli jejich dětí zajímavé, že je doporučováno se s nimi raději pustit do hádky, než se jí pokusit vyhnout. Je to jejich způsob jednání a vyjadřování. Pokud to jinak nelze, učitel by měl na jejich způsob řešení problémů přistoupit a výměnu názorů realizovat „po jejich“, pokud to bude prospěšné pro vyřešení problému.

5.2 KONFLIKT MEZI RODIČI A UČITELI

5.2.1 Konflikt mezi rodinným a školním mikroprostředím

Prožívání vztahů a událostí v rodině se promítá do názorů a postojů dítěte, a do jeho osobnostních vlastností a předpokladů pro školní úspěšnost. Důležitou kompetencí učitele je právě způsobilost rozumět žákům skrze jejich rodinné prostředí a vstupovat s jejich rodiči v kontakt. Podmínkou pro vytváření těchto kompetencí je orientace v širších souvislostech pojetí a fungování současné rodiny. Současná rodina prochází v posledních desetiletích proměnami, které nejsou konečné.¹³⁹ Dítě se doma i ve škole pohybuje ve dvou zcela odlišných mikroprostředích. „Vzájemný vztah mezi mikroprostředím rodiny a školy se najednou stává polem vzájemné nevraživosti.“¹⁴⁰ Děti, které jsou na tyto jevy citlivé, těchto rozporů zneužívají ve svůj prospěch. Před rodiči svádí vinu za své potíže na učitele nebo na učivo: „Učitel mi křivdí, ... nesrozumitelně vykládá učivo, ... používá špatné učebnice a metody, ...“ atd. Jednoduše pak dochází ke konfliktům mezi rodiči a učiteli, proto je důležité eliminovat konflikty mezi oběma mikroprostředími a vytvářet mezi nimi plodnou

¹³⁹ Helus, Z. Sociální psychologie pro pedagogy. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. Str. 179.

¹⁴⁰ Helus, Z. Sociální psychologie pro pedagogy. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. Str. 90.

komplementaritu.¹⁴¹ Učitel by měl rozeznat základní odlišnosti mezi mikroprostředími a napomáhat jejich překonání. Učitel se zpravidla setkává s těmito typy rodin¹⁴²:

- **Rodina nezralá** – rodiče postrádají důležité životní zkušenosti, nedokáží poskytnout dítěti zázemí
- **Rodina přetížená** – rodiče jsou pod tlakem, dítě se odsouvá na okraj jejich zájmu
- **Rodina ambiciózní nebo perfekcionistická** – rodiče kladou na dítě přehnané nároky
- **Rodina autoritářská** – rodiče nedávají dítěti prostor pro nalézání své vlastní individuality
- **Rodina rozmazlující a protekcionistická** – rodiče se podřizují přáním dítěte, z důvodu nadměrné ochrany dítě ztrácí způsobilost k samostatnosti
- **Rodina nadměrně liberální a improvizující** – rodiče neposkytují dítěti jasný řád a povinnosti
- **Rodina odkládající** – rodiče dítě neustále někomu svěřují, dítě si nemůže vytvořit stabilitu vztahů a prostředí
- **Rodina disociovaná** – vztahy v rodině a s jejím okolím trpí rozepřemi a konflikty, dítě ztrácí způsobilost spolupracovat s druhými, důvěřovat jim

Snížená funkčnost rodiny je dnes poměrně častým jevem. Učitel hledá ve spolupráci s rodiči cesty jak vytvořit pozitivní styl rodinného soužití, který posiluje v dítěti využívání jeho vývojových potencialit a možností školní a vzdělávací úspěšnosti.

5.2.2 Příčiny konfliktů mezi rodiči a učiteli

V posledních letech lze vyzorovat významnou tendenci v prolínání rodiny a školy. Na rodinu je kladen tlak prostřednictvím požadavků kladených na děti, kterými se škola „dostává“ do rodin. Dochází ke čtyřem typům tlaků školy na rodinu:¹⁴³

¹⁴¹ Helus, Z. Sociální psychologie pro pedagogy. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. Str. 90.

¹⁴² Helus, Z. Sociální psychologie pro pedagogy. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. Str. 179 - 180.

¹⁴³ Štech, S. Rodina a škola – partneři nebo soupeři? [online]. Seminář „Rodina – nároky, úskalí, východiska“, 12. 3. 2009, Praha – Emauzy. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2009. Str. 3. [cit.17.02.2010]. Dostupné z <<http://www.rodiny.cz/f/file/Štech.pdf>>.

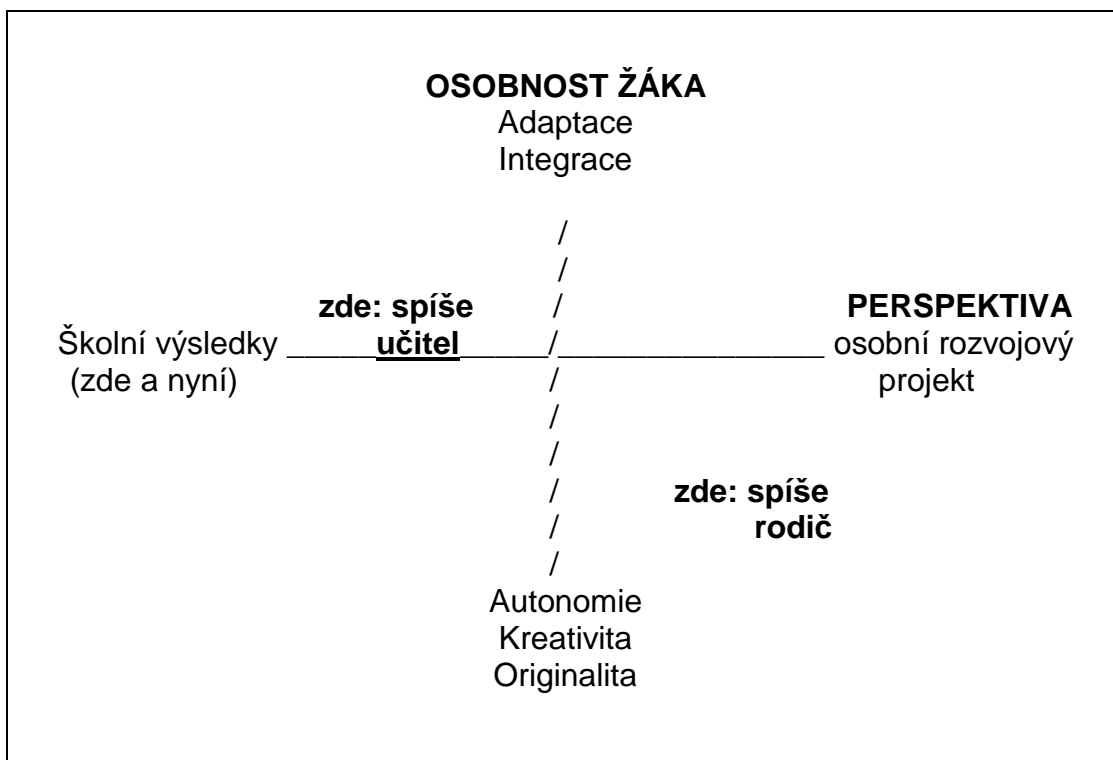
1. **Materiální tlaky** – týkají se materiálních výdajů na pomůcky, kulturu, atd.; časových investic a přizpůsobení trávení volného času rodiny přípravě dítěte do školy.
2. **Ideově-morální tlaky** – rodině se přes dítě dostane zpětné vazby od školy o tom, co je a není žádoucí, co je považováno za hodnotné rozvojové aktivity, jaká jsou pravidla duševní hygieny, tedy obecně, co se uznává za správné hodnoty výchovy.
3. **Psychologické tlaky** – rodiče školáka se dostávají do nových situací; prožívají nové city (pýchu, zahanbení, výčitky, zklamání) a zátěž; úspěchy a neúspěchy potomka ovlivňují rodinné vztahy: mezi manželi, ale také mezi prarodiči a rodiči dítěte.
4. **Tlaky na nové institucionální role rodiče** – rodič si musí osvojit návyky „rodiče žáka“; učí se konfrontovat své názory a postoje s jinými rodiči; je nucen k angažování se v nových institucích jako Rada rodičů atd.

Výše zmíněné tlaky, pod kterými se rodiny žáků ocitají, způsobují napětí a vyvolávají komplikace ve vztazích a komunikaci s učiteli. Ta je ztížena i tím, že dítě odlišně interpretuje školní situace a dochází pak ke zbytečným střetům mezi rodiči a učiteli.

Na základě analýzy případů komunikace rodičů s učiteli vznikl diagram¹⁴⁴, který rozděluje orientaci zájmů a pozornosti vzhledem k rozvoji osobnosti žáka:

¹⁴⁴

Štech, S. Rodina a škola – partneři nebo soupeři? [online]. Seminář „Rodina – nároky, úskalí, východiska“, 12. 3. 2009, Praha – Emauzy. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2009. Str. 4. [cit.17.02.2010]. Dostupné z <<http://www.rodiny.cz/f/file/Štech.pdf>>.



Tabulka 6 – Rozdělení orientace zájmů rodičů a učitelů vzhledem k rozvoji osobnosti žáka

Z diagramu vyplývá, že úlohou učitele je naučit žáka přizpůsobit se školním normám, postarat se o jeho kognitivní socializaci a opřít se o aktuální výsledky žáka v učení. K tomu ho nutí a předurčuje jeho role.

Rodiče se spíše sledují respektování a kultivaci individuálních potřeb a zájmů dítěte. Z hlediska časové perspektivy vnímají rodiče vzdálenější budoucnost dítěte více než učitelé.

Konflikty mezi rodiči a učiteli vznikají právě díky odlišnostem pohledů na školní socializaci dítěte. K rozporům také dochází kvůli novým nárokům na výchovu z důvodu proměn tradiční rodiny na rodinu vztahovou. Rodiče mají pocit „*stále větší osobní odpovědnosti za výchovu a současně stále menší kompetence pro ni, jelikož světu kolem, včetně světa dětí a jejich výchovy, je těžší rozumět.*“ Dále jsou vyvíjeny „*větší tlaky na jejich angažování se ve školním vzdělávání svých dětí.*“ Je na ně vázán „*obraz dobrého rodiče*“. „*Učitelé se také cítí nuceni stále více individualizovat přístup*

k žákům“ a „otevírat své působení komunikaci s rodinami.“ Navíc „jsou pod stále větším tlakem osudovosti školních výsledků dětí.“¹⁴⁵

Moderní výchova přikazuje dbát o personalizaci, psychologizaci, péči o osobní rozvoj dítěte a současně o vybavení dítěte poznatky a dovednostmi pro život. Štech¹⁴⁶ upozorňuje na to, že tyto požadavky na výchovu přivádějí rodiče a učitele do rozporné situace – na jedné straně kladou rozporné nároky na učitele, na straně druhé vytvářejí rozporné postoje rodičů k učitelům. V důsledku si rodiče udržují jistý odstup v kontaktech s učiteli. Přímo s nimi komunikují pouze z nutnosti, a to když potřebují vyjednat osobní přístup učitele k jejich dítěti. Paradoxem je, že rodič se snaží o to, aby škola respektovala rodinnou socializaci, ale zároveň chce, aby škola jako instituce zacházela se všemi stejně a poskytovala všem rovné šance. Rodiče by si měli uvědomit, že dítě na cestě ke své samostatnosti se musí vyrovnat s odlišnostmi požadavků, norem a způsobů chování doma a ve škole. Důležité je být otevřený komunikaci s učitelem a snažit se vzájemně respektovat kontrastní způsoby socializace dítěte doma a ve škole. Předejte se tak vzájemným střetům a nedorozuměním mezi rodiči a učiteli.

¹⁴⁵Štech, S. Rodina a škola – partneři nebo soupeři? [online]. Seminář „Rodina – nároky, úskalí, východiska“, 12. 3. 2009, Praha – Emauzy. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2009. Str. 1. [cit.17.02.2010]. Dostupné z <<http://www.rodiny.cz/f/file/Steck.pdf>>.

¹⁴⁶Štech, S. Rodina a škola – partneři nebo soupeři? [online]. Seminář „Rodina – nároky, úskalí, východiska“, 12. 3. 2009, Praha – Emauzy. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2009. Str. 3. [cit.17.02.2010]. Dostupné z <<http://www.rodiny.cz/f/file/Steck.pdf>>.

5.2.3 Asertivní jednání v konfliktech mezi rodiči a učiteli¹⁴⁷

Rodiče nenaplnují svou roli pouze v kontaktu s dítětem, ale musí také jednat o svém dítěti s řadou jiných lidí, nejčastěji právě s učiteli. To klade velký tlak na jejich sociální role: doma jsou v dominantním a autoritativním postavení ke svému dítěti, ale ve vztahu k učiteli nastává jiná situace. Učitel je vlastně reprezentant instituce a odborník, který má převahu danou právě jeho profesionalitou. Rodiče se nemusí cítit jako rovnoprávní spoluvychovatelé, ale mohou být učiteli tlačeni do role žáka. Pokud je rodič učitelem poučován a kárán a učitel má tendenci ho napravovat, začne se rodič chovat jako bezradný žák. V této situaci, kdy rodič těžko hledá argumenty či návrhy řešení a neví, jak učiteli své názory sdělit, je vhodné použít asertivní postupy při jednání s učiteli. Hlavním smyslem asertivního rozhovoru je dosáhnout svého, ne přesvědčovat druhého, že se mylí nebo že má nedostatek informací. Namísto „prosazování oprávněného požadavku“ je výhodnější spíše „žádat o laskavost“.

Konkrétní příklady, jak jsou tyto asertivní dovednosti užity v praxi, uvádím v podobě záznamu rozhovorů¹⁴⁸ mezi matkou a učitelkou v přílohách. V obou rozhovorech se jedná o dítě s lehkou mozkovou dysfunkcí a dysgrafickými obtížemi. V prvním rozhovoru se matka snaží asertivně „žádat o laskavost“ (viz. příloha 1) a ve druhém asertivním dialogu jsou role obráceny (viz. příloha 2).

Stejně problémoví mohou být i rodiče. Ti jsou „*zahleděni do svých potomků, nejsou schopni přijmout jakékoliv dobře míněné a odborně správné doporučení pedagoga. Všechno ví samozřejmě lépe než učitel, protože z titulu bývalého žáka základní školy se rodiče považují za plně kvalifikované vychovatele.*“¹⁴⁹ Vinu za veškeré problémy ve škole potom svalují na učitele.

Důležitou zásadou pro asertivní jednání mezi rodiči a učiteli je to, že pokud chcete nějaký požadavek prosadit, orientujte se na svůj cíl a použijte k tomu pouze prostředků, které jsou morální. Nezraňujte a neneurotizujte druhou osobu, nerozebírejte chyby, nebádejte nad tím, kdo co zavinil a neradťte druhému, co už měl dávno udělat. Podstatné je vycházet z toho, co je „teď“, ne z toho, co bylo. Ptejte se vzájemně, jak nejlépe

¹⁴⁷ Capponi, V. Novák, T. Asertivně do života. Praha: Grada, 1994. Str. 132 – 139.

¹⁴⁸ Capponi, V. Novák, T. Asertivně do života. Praha: Grada, 1994. Str. 133 – 138.

¹⁴⁹ Vališová, A. Asertivita v rodině a ve škole. Praha: H&H, 1994. Str. 136.

postupovat dál. Ochota spolupracovat bude o to větší, pokud se zcela vymýtl pocity strachu z druhého. Rodiče a učitelé by neměli být nepřátelé.

Při řešení konfliktů mezi rodiči a učiteli je důležité držet se především některých zásad:

1. Hlavní zásady přiměřené asertivní komunikace

V rozhovorech mezi rodiči a učiteli je dovednost komunikovat obzvlášť důležitá. Do kontaktu spolu přichází různé osobnosti, jejichž způsoby komunikace se liší. Rozdíly se pohybují od přátelského postoje přes autoritativní přístup ke strohosti a stručnosti. Způsoby vedení rozhovoru mezi učiteli a rodiči ovlivňují jejich vzájemnou spolupráci, proto je podstatné dodržovat zásady přiměřené asertivní komunikace.¹⁵⁰ Důležité je připravit se na to kdy, komu a jak budete informace předávat:

- **POVAHA INFORMACE** – rozsah informace by měl být úměrný schopnosti protějšku zpracovat ji; obsah informace by se měl týkat hledisek obou stran, vzít v úvahu to, že i jednoduchá informace má formativní vliv na účastníky komunikace
- **KDY** – zvážit nejvhodnější dobu k předání informace, vhodnost situace a časové možnosti – nebezpečím je nedostatek času, netrpělivost, vyrušování a přerušování rozhovoru
- **KOMU** – ujasnit si, komu je informace určena (například oběma rodičům, učiteli, řediteli,...),
- **JAK** – připravit se na to, jakým způsobem budete informaci předávat – s rozhovorem by měl začít ten, kdo je iniciátorem řešení problému

Z hlediska asertivity je nejobtížnější právě komunikace, při které má dojít k vzájemnému porozumění. Aby se účastníci rozhovoru pochopili, doporučuje se¹⁵¹ mluvit vždy sám za sebe, odvolávat se na konkrétní situace, předčasně nevysvětlovat a nezobecňovat, uznat chybu a i to, že se můžeme mýlit a důležité je i pochválit, co se nám líbí.

¹⁵⁰ Vališová, A. Asertivita v rodině a ve škole. Praha: H&H, 1994. Str. 72.

¹⁵¹ tamtéž

2. Jak začít, udržet a ukončit konverzaci¹⁵²

Pro vedení úspěšného rozhovoru je důležité naslouchat, ptát se, respektovat druhého a poupravit naše sdělení tak, aby mu druhý byl schopen porozumět. Není také vhodné často používat spojku “ale”. Lépe je mluvit v krátkých, stručných a jasných větách a naučit se ovládat své emoce a neverbální projevy. Dobré je rámcově si připravit, o čem chcete mluvit, ale ne konkrétně, co přesně budete říkat – nelze přesně odhadnout předem, jak bude rozhovor probíhat. Umění vyjádřit souhlas i nesouhlas je dobré natrénovat. Obtížné bývá ukončit konverzaci (učitel s rodiči na třídní schůzce či v telefonu). Můžete se domluvit na další schůzce a dalším postupu projednávání problému.

3. Obecné rady pro asertivní zvládání pocitů hněvu¹⁵³

Situací, kdy je potřeba zvládnout zlost, je nesčítelně mnoho. Školní prostředí nevyjímaje. Často se rodiče zlobí na učitele nebo naopak z mnoha různých důvodů. Z hlediska asertivity se řešení problémů nemá odkládat. Doporučuje se vyhýbat se taktikám zobecňování, urážení, kladení neoprávněných požadavků, prázdných slibů, hraní na bezmocného a bezbranného či na vítěze a poraženého. Pokud tedy jednáte s rozzlobeným jedincem, informujte ho, že si uvědomujete jeho pocity zlosti. Ujistěte protějšek, že vnímáte jeho hněv a přiznejte vlastní neschopnost řešit to v momentě, kdy na vás křičí. Je-li i nadále protějšek výbušný, odejděte – je to vaše asertivní právo. Informujte však protivníka, že neodmítáte jeho, ale odmítáte řešit to v této situaci. Dejte mu najevo vaši ochotu vyřešit problém až se rozhněvaný uklidní. Ti, kteří jsou v roli rozzlobeného by si měli dát pozor na enormní průchod svých emocí, aby na protějšek nepůsobili směšně.

5.2.4 Konverzace v konfliktu

Jelikož každý konflikt a každá konverzace je jedinečná, nelze všechna pravidla pro komunikaci aplikovat bez rozmyslu. Je potřeba kriticky zhodnotit, co je pro danou konverzaci v konkrétním konfliktu vhodné. Je nutné zvážit aspekty dané situace. To platí zejména, pokud jednáte s jedinci odlišných kultur. Zásady komunikace, které

¹⁵² Vališová, A. Asertivita v rodině a ve škole. Praha: H&H, 1994. Str. 69-70.

¹⁵³ Vališová, A. Asertivita v rodině a ve škole. Praha: H&H, 1994. Str. 93.

jste se kdy naučili, mohou být v některých kulturách nevhodné. V mezilidské interakci a komunikaci používejte své znalosti uvážlivě. „*Bud'te pozorní, přizpůsobiví a vhodně používejte metakomunikaci.*“¹⁵⁴

Pozornost¹⁵⁵

- Pokud si do paměti uložíte obraz určitého člověka pouze s jednou specifickou nálepkou, bude těžké ho později přeřadit do jiné kategorie.
- Pokud se setkáte s novými informacemi, které jsou v rozporu s vašimi stereotypy, i přesto k nim buďte přístupní.
- Pokud budete přístupní odlišným názorům, nebudete svalovat vinu za své negativní chování na vnější vlivy a na vnitřní vlivy za negativní chování druhých.
- Pokud se nebudete příliš spoléhat na první dojem, uděláte lépe.

Přizpůsobivost¹⁵⁶

- Pokud stojíte před konkrétním problémem, pokuste se uvědomit si, co je na dané situaci odlišné, jelikož žádné dvě situace nejsou nikdy stejné.
- Pokud se zaměříte na jedinečnost komunikace a roli kulturních rozdílů v dané situaci, lépe pochopíte kontext dané situace.
- Pokud si uvědomíte, že nic není stálé a vše je ve stavu změny, lépe pochopíte, že i člověk, s kterým jednáte, může změnit způsob komunikace a také, že vaše reakce musíte přizpůsobit vhodnosti situace a konkrétnímu člověku, jelikož každý je odlišný.

Metakomunikace¹⁵⁷

- Pokud poskytnete druhému jasnou předběžnou informaci, utvoří si lépe celkový obrázek o následujícím sdělení. Lépe sdělení přijme i zpracuje.
- Pokud vysvětlíte svá sdělení a konfrontujete sdělení protichůdná, posluchač se lépe zorientuje a nedojde k rozpornému pochopení informace.

¹⁵⁴ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 182.

¹⁵⁵ tamtéž

¹⁵⁶ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 183.

¹⁵⁷ DeVito, A. J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Str. 185.

- Pokud budete posluchačům předávat pouze myšlenky, a ne pocity, nebudou moct vyhodnotit celkové vyznění informace.
- Pokud budete parafrázovat sdělení vlastní i sdělení druhého, lépe si ověříte správnost pochopení informace.
- Pokud budete pouze odhadovat, co druhý svým sdělením myslí, a nezeptáte na pochybnosti, může lehce dojít ke špatnému vyložení či zkreslení informace.
- Pokud hovoříte o hovoru, nenahrazujte tím hovor o nějakém specifickém problému, ale snažte se pouze o pochopení myšlenek a pocitů druhého.

5.3 DISKUZE MEZI RODIČI A UČITELI

Při pátrání na internetu po informacích týkajících se konfliktů mezi rodiči a učiteli jsem na stránkách metodického portálu RVP narazila na velice zajímavou diskuzi¹⁵⁸ na toto téma. Diskutující byli především učitelky, přidali se i učitelé a zapojili se i rodiče, a k tématu se vyjadřovali učitelé i v roli rodičů. Internetová diskuze je natolik podnětná, že ji uvádím v příloze ve formě anonymního záznamu rozhovoru. Z diskuze vyplývají praktické rady pro komunikaci učitelů s rodiči, které jeden z účastníků rozhovoru velice šikovně shrnul.

5.3.1 Analýza diskuze na téma konflikt s rodiči

Diskuze se zúčastnilo osmnáct lidí – z toho tři muži a patnáct žen: dvanáct učitelek, dva učitelé, dvě hlavní moderátorky, jedna studentka a jeden rodič. Některé učitelky přispívaly do diskuze i jako matky, tedy hodnotily i situaci z opačného pohledu ve vztahu rodiče k učiteli.

Diskuzi zahájila učitelka, která se přiznala ke strachu z vyhrocených situací s rodiči, a tázala se, zda někdo nemá radu, jak si v takových situacích počínat. Postupně se přidávali další lidé a moderátorky, které diskuzi sledovaly, a usměrňovaly ji otázkami. Tato diskuze podnítila i zahájení další diskuze na téma komunikace a komunikační kurzy pro učitele.

Diskuze probíhala v rozmezí deseti měsíců od května roku 2009 do února 2010.

Otázky moderátorek:

- Máte někdo nějaké "spolehlivé" techniky, jak si při konfliktu s rodiči počínat?
- Je součástí Vaší přípravy na učitelské povolání seminář komunikačních dovedností?

¹⁵⁸ Diskuzní fórum metodického portálu RVP. [online]. Výzkumný ústav pedagogický v Praze. [cit. 08. 3.2010]. Dostupné z <<http://diskuze.rvp.cz/viewtopic.php?f=100&t=389&sid=a2a185dc5af6ec6c995bc6f7f66e9b6c>. ISSN: 1802-4785>.

Dotazy učitelů:

- Máte nějaké "problémové" rodiče?
- Umíte se bránit?
- Nemáte někdo radu, jak jednat v konfliktních situacích s rodiči?
- Děláte si s vyhrožováním od rodičů starosti?
- Jaké máte zkušenosti s rodiči?
- Dokážou Vám rodiče poděkovat?
- Jak to děláte Vy, jak předcházíte konfliktům s rodiči?
- Měli jste vy nějaký konflikt s rodiči nebo naopak vy jako rodič konflikt s učitelem?
- Kde je ta pomyslná hranice, kam až rodiče v rámci demokracie a spolupráce s nimi pustíme?
- V čem jsou kompetence učitele?
- Nemáte někdo radu, jak rodiče uklidnit?
- Když tedy předpokládám, že máme (rodiče i učitelé) stejné pocity ve stejných situacích, proč tedy dochází ke konfliktům?
- Vždy, když mne osloví rodiče některého z mých žáků, stáhne se mi žaludek a přemýšlím, co jsem provedla. Stává se to rodiči také?

Konkrétní problémy, které učitelé řešili během diskuze:

- rodiče obrátí vše, co učitel řekne, o 180 stupňů
- rodiče jsou vždy proti Vám
- rodiče problémy řeší přestupem žáka do vedlejší třídy (Ne)logická věta na závěr v žádosti rodiče - Žádá o přestup "i za cenu zhoršeného prospěchu svého syna.")
- rodiče se snaží učitelům radit v metodách, porovnávají tempo a obsah učiva s vedlejší třídou, nevidí celek, ani snahu pedagoga
- rodiče vyhrožují, že půjdou za ředitelem nebo inspekcí
- rodiče se nenechají odbýt, i když potkají učitele mimo školu – např. u lékaře nebo v podvečerních hodinách – a to, že to učitel s nimi nechce řešit v této soukromé situaci, považují za nevychovanost
- rodiče nevidí hodiny příprav a plánování
- rodiče neumí poděkovat, nedocení snahu učitelů (někteří učitelé se zastávají rodičů - jsou i tací, kteří se zúčastní akcí, umí poděkovat)
- najde se pouze malá skupinka rodičů, kteří se zúčastní akcí
- i když pro rodiče učitelé připravují posezení nebo archy na vzkazy, moc toho nevyužívají
- rodiče přicházejí nabroušení už s předem nachystanými argumenty, aniž by věděli, co s nimi chce učitel probrat, provokují, vyhrožují a pak udělají stejně opak
- učitelům se nedaří „uhnout“ rodiče na schůzku, dostat je do školy
- ředitelé se zastanou rodičů a učitel musí plnit příkazy, i když jsou na hlavu postavené

Učitelé si nevědí rady s:

- špatně hledají argumenty i přes pečlivou přípravu před konfliktním rozhovorem
- mají co dělat, aby na venek zůstali klidní
- mají z konfliktních situací strach
- mají špatné zkušenosti s upřímností – dovedla je „*akorát tak do ředitelny*“
- mají problém okamžitě reagovat – až když je pozdě, jim dojde, co měli říct a udělat lépe
- není pro ně lehké se povznést a přenést nad problémy, nebrat si je osobně
- mají problém uklidnit rozzuřené rodiče či rodiče v emotivně vypjaté situaci nebo je „zchladit“ pokud už jsou vytočení ještě dříve, než vstoupí do školy
- mají problém „sdělit, co chtějí“

Postřehy

Jednou ze zásadních nevýhod, kterou učitelé řešili, byl fakt, že jim chybí nějaký seminář komunikace. Dokonce z diskuze vyplývá, že tito pedagogové neměli ani žádný takový kurz v přípravě na povolání nebo tento kurz měl k praxi velice daleko: „*Vzpomínám, že jsme na fakultě seminář komunikace měli, bylo to počátkem 90. let. Bohužel se mi vybavuje jen vzpomínka na návštěvu rádia a na tvoření přednášky o „Vlivu slintání žířal na rezavění zemské osy“*“. Pedagogové se shodli na tom, že by pro ně bylo velice přínosné naučit se nástroje komunikace, jak přesvědčit a motivovat, jak si získat autoritu a mnoho dalších témat. Také odsouhlasili, že semináře komunikace by měly být povinnou součástí vysokoškolské přípravy pedagoga. Nebyli si jistí, jestli takové věci už dnes na fakultách fungují. Proto se obrátili na studenty s dotazem, zda je součástí jejich přípravy na učitelské povolání seminář komunikačních dovedností.

Studentka třetího ročníku pedagogické fakulty jim odpověděla, že měly dvousemestrální předmět "Komunikační dovednosti" jehož obsahem byly 2 hodiny, kdy se obecně probírá co je to komunikace; 3 hodiny, kdy si každá připravila referát

na část knihy "Strategie školní třídy" od Cangelosiho; 5 hodin, kdy byly na násleších v různých třídách a různých hodinách a měly si zapisovat, jaké chyby paní učitelka při komunikaci dělala a co dělala naopak správně. Studentka měla celkově z tohoto semináře zaměřeného na komunikační dovednosti dojem takový, že se o komunikaci nic užitečného ani nového nedozvěděly kromě toho, že se mají na co těšit, až budou jednat s rodiči. Opět to tedy byl jeden z těch milionů předmětů, který k ničemu nepotřebují a mají ho jen do počtu. I když, jak studentka píše, situaci docela "zachraňovaly" náslechy, protože každá chvilka, kdy se ocitnou ve vyučování mezi dětmi, jim dá víc než sedět týden ve škole.

Dále se učitelé zmiňovali o tom, že je těžší učit ve venkovské ZŠ, než ve městě. Na venkově se všichni znají a rodiče „nejlépe ví, jak učit, jak školu řídit ...“. Učitelé tam mají mnohem těžší pozici. Agresivní rodič spojuje problémy s venkovskými "zaručenými" pravdami a je těžší změnit jejich názory, které si rodiče mezi sebou již předem vzájemně odsouhlasí.

Dalším názorem bylo, že VŠ nepřipraví na praxi tak dobře, jako střední pedagogická škola: *„Střední pajdák mi dal v těchto věcech daleko lepší a širší základ než VŠ. O takové té laskavosti a pochopení k dětem, kterou jsem poznala na střední, se na výšce moc nemluvílo. Jsem velice ráda, že jsem studovala střední pedagogickou školu.“*

Z diskuze také vyplynulo, že učitelé vidí „přeměnu rodiče“: *„Rodiče jsou dnes jiní - chybí jim pokora, soudnost, ale především úcta k učiteli i k tomu povolání.“* Učitelé se shodují na tom, že jejich povolání je velmi těžké a rozhovory s některými rodiči je vysilují a demotivují k další práci. Učitelé se snaží dát dětem mnohem víc, než jim ukládají jejich povinnosti, ale mají pocit, že dnešní rodiče jim diktují, co dělat a co ne. Jednání s rozčilenými rodiči je pro ně několikadenní stres. Ti zkušenější přiznávají, že jim trvalo několik let, než se naučili nebrat si útoky rodičů osobně. Učitelé se musí hlídat, aby někomu neublížili, někoho neurazili, někoho se nedotkli: *„Teď bychom se báli jen podívat se "divně" na dítě! Nedejbož na rodiče.“* Na druhou stranu učitelé přiznávají i svůj díl viny na tom, že to nechali zajít takhle daleko. Měli šanci stávkovat a něco změnit, ale této šance dostatečně nevyužili a s následky se potýkají dodnes například právě v podobě „diktátorských“ rodičů.

Jako zásadní prevenci v předejití konfliktu a nedorozumění s rodiči vidí v poskytnutí zpětné vazby rodiči, dětmi a širší veřejnosti. Učitelé potřebují znát jejich názory

a hodnocení. Jednou z možností, jak to zjistit od dětí, je vytvoření velkých plakátů na konci školního roku, kam děti budou psát a kreslit to, co se jim nejvíce líbilo. S rodiči je potřeba o akcích předem diskutovat, nechat je vyjádřit se k plánovaným akcím. Nechat je také napsat jejich názory na arch papíru. Nejtěžší však je získat od rodičů jejich vyjádření. Učitelka MŠ, která se rovněž diskuze účastnila, viděla výhodu oproti ZŠ v tom, že kontaktu s rodiči přichází každý den, což jí dává více prostoru a možností, včetně prevence nedorozumění.

Učitelé si uvědomují, že pokud dojde ke konfliktu mezi nimi a rodičem, mají tendenci každý se nejprve hájit a obhajovat, což je přirozené. Ale oběma pólům jde přeci o stejný cíl, tak proč tedy dochází ke konfliktům, když by bylo lepší táhnout za jeden provaz ...?

Rady vyplývající z diskuze:

➤ Osobní příprava:

- projít seminářem komunikace („jak řešit konflikty“)
- neztrácet klid a nervy, pokud musíte vybuchnout, tak až po rozhovoru
- chovat se s klidem, úctou, vyslechnout je
- připravit se na situaci, zmapovat si problém, hledat argumenty
- být empatický, dívat se na problém s nadhledem – zamyslet se nad tím, co konflikt vyvolává
- respektovat rodiče

➤ Formální záležitosti

- přeobjednat rodiče – získání času k vyprchání emocí
- dělat zápis (úřední protokol) ze setkání - nechat ho podepsat rodiči, důležitá je přítomnost někoho dalšího – jiného učitele, vedení, nebo výchovného poradce
(„*Předejdete tak "krátké" paměti rodičů, kteří jsou schopni tvrdit při*

opakovaném problému, že jste s nimi nikdy nic neřešili. Také je možné stěžovateli naznačit, že zápis bude postoupen školské radě, nebo výchovné komisi SRPŠ. To také umí dobře zchladit horké hlavy. Písemný protokol není jen administrativní akt, ale má zklidnit napětí, přibrzdit rozjetého rodiče a donutit ho normálně přemýšlet. Většinou to velmi dobře zafunguje, takže další jednání proběhne docela normálně a kulturně.“)

- domluvit se s rodiči na dalším postupu či schůzce
- táhnout za jeden provaz – spolupracovat

➤ **Postup při jednání:**

1. Odzbrojující je podání ruky se slovy, že rodiče rádi vidíte (doplněno upřímným milým úsměvem).
2. Pozvěte rodiče do kabinetu, třídy, případně někam, kde budeme mít na "vřelou" diskusi klid. (Lépe je vybrat vzdálenější kabinet, rodiče cestou malinko zchladnou).
3. Pokud si dotyčný rád sedne, sedněte si též - u jednání s rodiči nikdy nesaďte výše než oni a už vůbec nestůjte. Mohli by se cítit, jako že se nad nimi povyšujete a nejste si rovni, čímž je potom těžší získat si je na svou stranu.
4. Nabídněte jim nápoj.
5. Jednejte vstřícně a věcně – vzbudíte tak v rodičích důvěru, což je důležité pro další spolupráci.
6. Nepřijímejte způsob komunikace protestujícího rodiče (Taková debata by se rychle proměnila v hádku a ta nic neřeší, naopak komunikaci jenom zhoršuje.)
7. Vyplatí se nechat stěžující vymluvit. Nevstupovat hned do hovoru, v klidu poslouchat a rovnat si v hlavě myšlenky pro další průběh hovoru. Po čase dojde „stěžovaleli“ dech a jeho energie začne upadat. Pak je vhodné do hovoru vstoupit a na začátek projevit pochopení a s něčím, co stěžovatel uvedl

i souhlasit. (Vhodné je začít něčím pozitivním například i toho největšího darebu nejdřív pochválit, najít na něm něco dobrého). Teprve pak a postupně přejít na vlastní argumentaci a přesvědčování. Stojí to sice více času, ale většinou to pomáhá.

8. Výhružky si neberte osobně - uvědomte si, že rodič je ten, kdo má problém a ne vy (Většinou problémové dítě ve škole bývá problémové i doma, i když vám budou různí lidé včetně rodičů tvrdit něco jiného. Tito rodiče již bývají unaveni, proto jednájí vznětlivě a podrážděně. Ten, kdo bývá při takovém jednání v pohodě, můžete být jenom vy. Uvědomte si, že to, co vám rodič říká, není útok na vaši osobu, jen se stará o své dítě.)
9. Pokud ani to nepůsobí, není jiná šance, než se smířit s tím, že se s touto osobou prostě nedomluvíte. Je to někdy jediná možnost, a pak je lepší debatu rázně ukončit. Je lepší to veřejně říci stěžovateli přímo do očí, že nemá smysl se s ním dál dohadovat, protože se dohodnout prostě nechce.

Prevence:

- rodiče by měli v září schválit akce plánované na celý školní rok, škola by měla každý měsíc vyvěsit plánované akce školy (a učitel plánované akce třídy) na web
- sdělovat rodičům třeba i každou maličkost, komunikovat s nimi (pořádat pro ně akce, besedy, ...)

Shrnutí jedním z účastníků diskuze:

Konflikty s rodiči a jak se na ně připravit

- Vytvořit dobré podmínky pro rozhovor
- Nenecháme konflikt rozrůst do velkých rozměrů a řešíme jej co nejdříve.
- Pokud nemáme v tomto okamžiku čas nebo se cítíme emočně v nepohodě, požádáme o sjednání schůzky na jiný termín, kdy budete mít na daný problém dostatek času a klid.
- Přivítat se s nimi podáním ruky, vzájemně se představit.

- Důvěrnost (vyhledáme si místo, kde budeme sami)
- Je dobré se posadit, protože tím naznačujeme, že si rodičů vážíme a máme pro ně čas.
- Vysvětlíme, že je zvykem udělat zápis z našeho jednání a poprosíme jej, aby pomohl s formulacemi.
- Pokud je to vážný konflikt, přizveme si výchovného poradce či jinou osobu z vedení školy.
- Sedneme si na stejnou úroveň ale nikdy ne čelem proti sobě (konfrontační pozice)
- Pokud můžeme, nabídneme vodu, čaj, kávu.
- Než začneme hovořit o daném problému, oceníme, že rodiče přišli a že si toho vážíme, že mají zájem o své dítě. (Důležité pro navázání kontaktu.)
- Chováme se klidně a přátelsky a s respektem k rodiči.
- Zdůrazníme společný zájem o dítě a potřebu se domluvit tak, aby to prospělo jemu.
- Vždy si najdeme něco, co můžeme na jejich dítěti pochválit.
- Promyslíme své stanovisko k danému problému a připravíme si argumenty.
- Při rozhovoru rodiče „zrcadlíme“. Tím dáváme najevo, že si ho vážíme a že ho posloucháme. Budujeme důvěru. (Zrcadlení je komunikační technika: doplňující otázky, shrnujeme, co rodič řekl, a ptáme se, zda jsme dobře porozuměli, sledujeme mluvícího rodiče pohledem a občas dáme najevo, že posloucháme, popíšeme a uznáme za legitimní emoce, které rodič projevuje, atd.) Zásadně se neprobíráme v nějakých materiálech, nečteme a neděláme jiné činnosti, které by si rodič mohl vykládat jako nezájem.
- Zdůrazňujeme v rozhovoru to, v čem jsme zajedno.
- Necháme rodiče vypovídat a zbytečně jej nepřerušujeme.
- Ptáme se rodiče, jak by daný problém řešil on. (Co byste navrhoval? Jaký navrhuje postup?)
- Domluvené řešení si necháme odsouhlasit a dáme do zápisu.

Z pohledu rodiče

Otázky rodiče:

Co si mám myslet o lidech, kteří učí moje děti?

Co je vlastně učí a jak?

Jsou vůbec hodni učit mé děti?

Problémy rodiče se školou:

- Škola na rodiče pohlíží jako na nepřítele školy.
- Slovo rodičů nemá váhu.
- Škola odmítá s rodiči řešit konflikt.
- Škola odmítá nahlédnout rodiči do osnov.
- Učitelé nejsou pedagogové.
- Pedagogičtí pracovníci se uráží a nechtějí debatovat o tom, co se rodičům nelíbí.

Názory rodiče

Do debaty se ke konci připojil i jeden rodič a chtěl přispět i svým názorem z druhé strany s tím, že *„Nejsou všechny konflikty vyvolány jen rodiči.“*

Učitelé si velice cenili toho, že je ochoten s nimi debatovat. Tento rodič je jeden z těch, kterého zajímá, co se děti ve škole učí a kdo je učí. Má pocit, že je v tomto celkem osamocený rodič, jelikož ostatní rodiče nemají takový zájem, o to, co děti ve škole dělají a to je možná i jeden z důvodů, proč on má neustálé sváry s vedením školy a s učiteli. Rodič má mnoho problémových zkušeností s pedagogickými pracovníky školy, a to jenom proto, že projevil zájem o své děti, a to jeho děti patří k premiantům. *„Problém je ten, že naše škola pohlíží z principu na rodiče, kteří projevují o dítě zájem, jako na nepřítele školy.“* Rodič má pocit, že mu škola naznačuje, že pokud dal dítě do školy, dál se nemusí o nic zajímat, což rodič nemůže jen tak přejít. Škola s ním odmítá racionálně argumentovat.

Vybrané problémy rodiče a konkrétní reakce pedagogických pracovníků na ně:

Problém rodiče	Reakce pedagogických pracovníků
„Syn přinesl informaci, že Pluto je planeta a na námitku žáků učitelka údajně sdělila, že je to tak v učebnici, tak se to tak bude učit.“	„Na písemnou poznámku učitelce k Plutu se mi vrátil 4 stránkový dopis ředitelky s douškem, proč vlastně na škole jsme?“
„Učitelka, která k synovi přišla na 3. a 4. třídu nebyla schopná rozdělit práci podle intelektuální úrovně žáků, takže Ti lepší se ve třídě nudili. Syn si začal stýskat, že kdyby nebyl ve třídě ten a ten, mohlo by se pokračovat ve výuce rychleji. Dcera nebyla schopná v pololetí první třídy přečíst kloudné (tříslabikové) slovo, natož větu (je dislektik a učila se genetickou metodou).“	„Škola mi odmítla poskytnout, nebo aspoň nahlédnout, do osnov speciálního předmětu (náboženské tradice) s odkazem, že na to nemám právo.“
„Nepozdávalo se mi, že škola má jen slovní hodnocení (které z podstaty nezohledňuje stav vědomostí ve srovnání s ostatními nebo s požadovanou úrovní znalostí).“	„Jaké pohádky jsem si vyslechl na téma slovní hodnocení ... - rozvalení sociálního klima ve třídě! aj.) Klasifikaci jsem žádal pro své děti přes tři roky, až nakonec vyrostly (nechtěl jsem změnu klasifikačního řádu), na požadavek, aby ve 3. třídě syn nebyl hodnocen razítky s všelijakými zvířátky, takže vyznat se v jejich hierarchii bylo nemožné, se mi dostalo nabídky, ať já sám vymyslím systém hodnocení.“
„Hodně se mi nelíbilo, že školní psycholožka požádala rodiče o souhlas s prací ve třídě, a přesto, že jej nedostala, ve třídě bez okolků vyvíjela činnost.“	„Na můj dotaz, jakou váhu má slovo rodičů, když na ně škola nehledí (případ s psycholožkou) vedl jen k letité aversi s ředitelkou.“
„Úplně první básničku, kterou se děti ve 3. třídě učily, byla dlouhá, nerytmická, nerýmovala se, obsahovala slova jako kredenc a lavor.“	„Když jsem se zeptal při třídní schůzce, proč byla tato básnička vybrána, když je tolik pěkných básniček pro děti, které se dobře učí, učitelka se urazila a přešla k dalšímu rodiči“
„Učitel: '... to jsou extrémisti., Žák: 'Co jsou to extrémisti?' Učitel:, Hmm, to jsou lidi, kteří řeší věci extrémně.“	„Poznatky z hodiny jsem si pro sebe nenechal, čímž jsem ale zase propadl níže na žebříčku popularity paní ředitelky - onen vyučující byl její zeť. (Navíc to byl odborník na náboženskou problematiku a ne pedagog!)“
„Letos děti dělají pokus, že rozdělí rýži do dvou nádob, přičemž jedné rýži nadávají. Ta zčernala, zatímco druhá je stále stejná.“	„Ředitelka mi zatím nedokázala sdělit parametry pokusu.“
Učitelka (nyní naštěstí už bývalá) byla dáma v mých letech, nicméně typ "učí ze 70. let". Zaměřila se na problematické žáky a ty lepší nechávala tak trochu svému osudu“	„Na dotazy (i rodičů) reagovala přezíravě Navíc jsem si ověřil, že mi jako rodiči lhala.“

Tabulka 7 – Problémy rodiče a reakce pedagogických pracovníků

Pokud tento konkrétní rodič jde řešit nějaký problém do školy, tak musí mít opravdu důvod. Nechodí se tam hádat, ale pokusit se o sjednání nápravy. Má však pocit, že tímto směrem není možné diskusi s učiteli či s vedením vést. Většinou nabývá dojmu, že z něj škola dělá „blbce“, a to potom „jdou emoce samozřejmě ven“, jak rodič přiznává. Také je toho názoru, že chodit na nabízené náslechy do hodin je zbytečné, jelikož to o třídě ani o způsobu výuky nic neřekne. Podle tohoto rodiče je to pouhé „divadýlko“.

Rodič uznává, že vše je o lidech. Než se změnilo vedení školy a obměnil se pedagogický sbor, neměl žádné problémy v komunikaci s pedagogy. Byli vstřícní, zkušený a otevření. *„Jsou ve škole učitelky, se kterými se dá problém probrat, ony navrhnout řešení, domluvíme se na něm a já pak čekám, jaký je výsledek. A pak je tam druhá skupina, ta, která má glejt na chytrost, jsou to studované odbornice na výchovu a vzdělávání a rodič = prudič. Ano, jsou i rodiče otravní, nevychovaní, netaktní atd. Ale vzdělaný a inteligentní člověk snad dokáže rozlišovat. A pokud ne, co si mám myslet o lidech, kteří učí moje děti??? Co je vlastně učí a jak??? Jsou vůbec hodni učit mé děti???“*

Rodič debatu uzavírá se slovy: *„Myslím, že zásadní linie sporu je ve vnímání, jak to s dětmi ve škole je. Rodiče (někteří) děti škole **svěřují k výuce a spoluvýchově**. Učitelé (někteří) si to vykládají, že rodiče děti do školy **dávají**.“*

6 PRŮZKUM

6.1 METODA PEDAGOGICKÉHO VÝZKUMU - DOTAZNÍK

Pro svůj průzkum v oblasti konfliktů mezi rodiči a učiteli jsem jako metodu pedagogického výzkumu zvolila formu dotazníku. Tento způsob shromažďování informací je velmi oblíbený pro jeho zdánlivou snadnost konstruování a používání. Přesto se musí respektovat určité požadavky na vytvoření dotazníku, na jeho přiměřený rozsah a způsob jeho zadávání.

Dotazník, jako nástroj pro získávání informací od subjektů, je jednou z nejčastějších forem dotazování v pedagogickém výzkumu. Průcha¹⁵⁹ uvádí, že dnes patří tato metoda pedagogického zkoumání reality mezi nejčastěji používané v Čechách i v zahraničí. Jádrem této metody je získávání informací od respondentů na základě písemně předkládaných otázek nebo výroků. Dotazník, jakožto konkrétní forma dotazování, slouží k zjišťování názorů a postojů žáků, učitelů, rodičů a dalších účastníků edukační reality. V mém dotazníku budu zjišťovat postoje učitelů a rodičů ke konfliktům, ke kterým mezi nimi dochází.

Jak už bylo výše řečeno, důležité je dbát na správné konstruování dotazníku a jeho rozsah. Strukturu dotazníku je nutné přizpůsobit cíli dotazování a typu respondentů. Cílem mého dotazníku je tedy zjistit, jaké typy konfliktů rodiče a učitelé mezi sebou řeší, jaké jsou jejich hlavní příčiny a jakými způsoby je řeší. Respondenty jsou rodiče a učitelé – pro každou skupinu je vytvořen jiný dotazník, otázky jsou přizpůsobeny oběma skupinám. Dotazník kombinuje otázky uzavřené, otevřené i škálované v přiměřeném rozsahu.

Ve způsobech zadávání je dotazník velmi pohodlný, i když návratnost bývá nízká například při rozesílání dotazníků poštou. Navíc se výzkumník ochuzuje o osobní kontakt s respondenty a tudíž o větší informovanost. Nejlepší je možnost zadávání dotazníků přímo na místě. Výhoda je spatřována v tom, že výzkumník sám instruuje a motivuje respondenty k vyplnění dotazníků, což podporuje jejich téměř stoprocentní návratnost. Ohledně zadávání mého dotazníku využívám oba dva způsoby.

¹⁵⁹ Průcha, J. Přehled pedagogiky. Praha: Portál, 2006. Str. 197.

Ohledně aplikace dotazníku je potřeba si uvědomit, že se bude týkat pouze malého vzorku lidí (celkem 76 dotazovaných). Nejde tedy o žádný standardizovaný výzkum, jelikož vzorek nebude reprezentativní, tudíž výsledky dotazování nelze přeceňovat. Navíc není možné nijak zaručit, že odpovědi respondentů vyjadřují skutečně jejich názory. Také může docházet k nejrůznějším zkreslením. Proto by se závěry vyvozené z odpovědí dotazovaných měly zvažovat obezřetně a pečlivě.

6.1.1 Cíle dotazování

Cílem dotazníku je prozkoumat konflikty, ke kterým dochází mezi rodiči a učiteli na základních školách. Jak často konflikty či nedorozumění mezi sebou řeší, jakého jsou rázu, čeho se týkají. Jak spolu tyto dva subjekty komunikují a jak se v konfliktech chovají. Hlavním cílem je tedy analyzovat zkušenosti a postoje učitelů a rodičů, týkající se konfliktů a komunikace mezi těmito dvěma subjekty.

6.1.2 Formulace hypotéz

Při sestavování otázek do dotazníku jsem si stanovila níže uvedené hypotézy, které na základě odpovědí v dotazníku budou či nebudou potvrzeny.

- Konflikty se týkají především chování a prospěchu žáků.
- Pokud se učitelé nebo rodiče obrátí na sebe navzájem s nějakým problémem, jsou obě strany ochotny ho řešit.
- Před schůzkou jsou učitelé i rodiče nervózní a během schůzky mají tendence se hájit.
- Více jak polovina dotazovaných z obou stran si neví rady, jak problémy řešit.
- Rodiče jsou spíše ti, kteří dělají chyby v komunikaci.
- Rodiče jsou útočnější v konfliktu než učitelé.
- Rodiče svalují vinu za vznik problému na učitele.
- Rodiče si více dovolí k učitelce – ženě než k učiteli – muži, a také k mladším učitelům.
- Nejproblémovější je komunikace s romskými rodiči.

- Literatura na téma konflikty mezi rodiči a učiteli na trhu není a obě strany by ji uvítali.
- Více jak polovina učitelů neabsolvovala žádný seminář komunikace.

Výše uvedené hypotézy mohou být ovlivněny mou pozicí budoucího pedagoga a vycházejí z mých dosavadních zkušeností, které v této oblasti mám já nebo moji kolegové. Rozhodně vyvracím pochybnosti o tom, že bych si zasedla na rodiče, i když to tak může podle výše uvedených hypotéz vypadat. V úvahu je však nutné brát fakt, že i když jsou pedagogové i zákonní zástupci přeci jen lidé, kteří mohou chybovat, učitelé mají výhodu v tom, že jsou odborně připraveni pro vychovávání dětí, v čem vidím jistou výhodu, z které by se dalo předpokládat, že učitelé nebudou ti, kteří konflikty vyvolávají, ale spíše se je snaží řešit. Avšak otázkou je, zda jsou odborně připraveni právě na řešení konfliktů s rodiči. Pokud si uvědomíme, že každá konfliktní situace je odlišná stejně jako jsou odlišní účastníci konfliktu, vyplouvá zde na povrch otázka, zda se vůbec na tyto konfliktní situace nějakým způsobem připravit dá.

6.2 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ

6.2.1 Problémy

1. Reprezentativnost vzorku a vlivy na výsledky průzkumu

Problémem je v první řadě reprezentativnost vzorku, která je velice nízká. Toto téma bylo zkoumáno pouze na malém vzorku respondentů, na což je potřeba brát zřetel a vyvozeným závěrům nelze přisuzovat všeobecnou platnost. Výsledky také mohou být ovlivněny různými rušivými vlivy – velká část dotazovaných učitelů vyplňovala dotazníky odpoledne na společné schůzi, kdy mnozí z nich byli jistě unaveni po náročném pracovním dni ve škole a spěchali co nejdříve domů. Stejně tak se toto mohlo podepsat na výsledcích rodičovských dotazníků, jelikož je rodiče vyplňovali na rodičovském sdružení, kam se dostanou v odpoledních hodinách unaveni po pracovní době, a chtějí mít třídní schůzky rychle odbyté. Dále nemuseli odpovídat pravdivě, jelikož mohli mít obavu, že si učitel odpověď přečte, popřípadě ředitel v případě vyplňování dotazníků učiteli. Také musíme přihlídnout k tomu, že každý

z respondentů je odlišný, co se týká charakterových vlastností, inteligence, mají různé vzdělání a různé zkušenosti, proto také otázky mohli chápat různě. Všechny výše uvedené důvody se mohly projevit v tom, že některé odpovědi nebyly vyplněny vůbec, nebo byly vyplněny na půl, což nepříspělo ke spolehlivosti výsledků. S tím se však dalo předem počítat.

2. Formulace otázek

S problémy jsem se také setkala hned zpočátku. Měla jsem možnost na jedné ze základních škol nechat vyplnit dotazníky, ovšem po přečtení dotazníku panem ředitelem mi bylo sděleno, že se mu otázky zdají moc „na tělo“ a že si bohužel nepřeje, aby je učitelé a rodiče na jeho ZŠ vyplňovali. Pokud je ale potřeba prozkoumat téma, kterému není věnováno mnoho prostoru, je zapotřebí směřovat otázky i konkrétněji a ponořit se hlouběji do tématu. Pokud bych téma zmapovala pouze povrchově, mělo by to smysl? (Navíc mé téma pořád ještě není natolik konkrétní a dalo by se zkoumat mnohem hlouběji, avšak na to by bylo potřeba opravdu kvalitního standardizovaného výzkumu provedeného zkušenými odborníky. Já se v této oblasti za odborníka nepovažuji). Také je možné, že na škole se mohly řešit konflikty závažnějšího rázu, a pan ředitel si nepřál, aby nedorozumění mezi školou a učiteli vyšla na povrch nebo pouze respektoval soukromí možných účastníků konfliktu, což je pochopitelné, ale to mohou být pouze a jen domněnky. Také mě to samozřejmě přimělo ke zvážení otázek v dotazníku, ale už jsem je nezměnila. Ptala jsem se na vše důležité, co jsem potřebovala k pochopení a analyzování tématu a otázky se mi zdály být v pořádku. Navíc k finální podobě otázek vedlo několik schůzek s mou vedoucí práce, takže jsem věděla, že jsme otázky do dotazníku dostatečně prokonzultovaly. Dále jsem otázky zadala několika respondentům jako „předvýzkum“ a s otázkami, jejich formou ani způsobem zadávání nebyl problém.

3. Způsob zadávání dotazníků a zaručení anonymity

Úspěšnější jsem byla na jiné ZŠ, kde pan ředitel s distribucí dotazníků na své škole souhlasil. Dlouhou dobu jsme ale debatovali (stejně jako s mou vedoucí práce) nad způsobem zadávání dotazníků a to především rodičům. Nutné bylo zaručit anonymitu, což by nebylo možné, kdyby učitel rozdával dotazníky pro rodiče dětem,

a ty by je nosily vyplněné od rodičů zpět učiteli – žáci by si je mohli mezi sebou vzájemně pročitat a roznášet fámy po škole, které by se donesly k učitelům, což by mohlo vést k nevraživosti mezi rodiči a učiteli a dalším problémům. Zalepování jednotlivých vyplněných dotazníků do obálek by také nebylo řešením – kdokoliv by je mohl rozlepit a zase zalepit. A pokud bychom zaslali dotazníky emailem, návratnost by byla minimální. Došli jsme tedy k závěru, že dotazníky se rodičům rozdají na třídních schůzkách, ti je na místě vyplní, a odevzdají řediteli. S učiteli jsme to vyřešili také hromadným zadáváním dotazníku – pan ředitel byl ochoten zadat učitelům dotazníky na schůzi den před třídními schůzkami. Návratnost tak byla stoprocentní a zaručení anonymity co největší.

4. Vzorek rodičů

Další problém, který jsem bohužel shledala až při vyhodnocování rodičovských dotazníků, se týkal jejich zadávání. S panem ředitelem jsem se dohodla, že potřebuji minimálně 30 dotazníků od rodičů – pokud tedy vezmeme v úvahu problémy s návratností dotazníků, nebo také to, že všichni rodiče nemusí být ochotní je vyplnit – připravila jsem dotazníky šedesáti rodičům s tím, že se mi jich minimálně 30 vrátí, jelikož každý nemusí být ochoten je vyplnit. Rozhodli jsme se tedy dotazníky dát do dvou tříd rodičům během třídních schůzek. Bohužel se ale ukázalo, že jsme měli dát dotazníky do všech tříd, jelikož na třídní schůzky dorazila většina rodičů, kteří nemají problémové děti. Ti, kteří je mají, raději problémy řeší s učiteli individuálně než v přítomnosti ostatních rodičů nebo se třídních schůzek nemusí zúčastňovat právě kvůli nějakému nevyřešenému konfliktu s učiteli. Kdybychom dotazníky přeci jenom dali do všech tříd, oblast konfliktů by se dala lépe prozkoumat, jelikož v každé třídě se najde někdo, kdo alespoň nějaké problémy či nedorozumění s učiteli řeší, ale bohužel pouze ve dvou třídách se najde minimum takových rodičů. Většina dotazníků od rodičů měla vztahy s učiteli pozitivní. Na druhou stranu ale dotazníky mají také svou hodnotu a to takovou, že vlastně většina rodičů konflikty s učiteli nemá a snaží se spolupracovat. To mě velice potěšilo a také vyvrátilo mou původní hypotézu o tom, že rodiče jsou spíše původci konfliktů, nebo konflikty přinejmenším rozdmýchávají.

6.2.2 Zhodnocení hypotéz

Tímto se dostávám k hypotézám, které jsem si před sestavením dotazníku stanovila. Nejprve zhodnotím hypotézy, které se mi potvrdily a následovat bude zhodnocení a rozbor hypotéz, které nebyly potvrzeny.

Potvrzené hypotézy:

- *Konflikty se týkají především chování a prospěchu žáků.*
- *Pokud se učitelé nebo rodiče obrátí na sebe navzájem s nějakým problémem, jsou obě strany ochotny ho řešit.*
- *Více jak polovina dotazovaných z obou stran si neví rady nebo nemá žádnou konkrétní metodu, jak problémy řešit.*
- *V porovnání s učiteli jsou rodiče spíše ti, kteří dělají chyby v komunikaci.*

(komentáře v kapitole 5.2.3

- Vyhodnocení odpovědí

respondentů)

Nepotvrzené hypotézy:

- *Před schůzkou jsou učitelé i rodiče nervózní a mají tendence se hájit.*

Učitelé i rodiče se snaží spíše o racionální přípravu na schůzku - promyslet si v klidu argumenty a zhruba si naplánovat, co budou řešit. Druhou variantou bylo raději nic předem neřešit a vyčkat, jak se situace vyvine. Rodiče jsou spíše ti, kdo pociťují nervozitu ze schůzky s učitelem. Obě strany mají tendenci řešit problémy v klidu, vyjednávat s druhou stranou ohledně společného řešení a spolupracovat.

- *Rodiče jsou útočnější v konfliktu než učitelé.*

Ani rodiče ani učitelé se nesnaží v žádném případě o útočení na druhou osobu – vždy se snaží o dohodu a spolupráci. Navíc rodiče jsou ti, kteří učitelům naslouchají a uznávají, co učitel řekl. Jak už bylo výše zmíněno – rodiče na sobě vnímají jisté znaky nervozity, mají-li se setkat s učiteli – tudíž obecně lze říci, že jsou pouze výjimky, které používají útočné taktiky.

- *Rodiče svalují vinu za vznik problému na učitele.*

Je to zhruba polovina učitelů, která má ten pocit, že je na ně rodiči svalována vina za problémy. Ovšem učitelé přiznávají, že to záleží na konkrétním rodiči, tedy

na tom, s kým zrovna konflikt řeší a také jaký konflikt řeší. Ani většina rodičů necítí, že by jim učitelé dávali vinu za problémy.

- *Rodiče si více dovolí k učitelce – ženě než k učiteli – muži, a také k mladším učitelům.*

Z dotazníku vyplynulo, že rodiče si nejvíce dovolí převážně k nezkušeným učitelům. Pouze menšina si myslí, že si více dovolí k ženám – učitelkám a k mladším učitelům. Autoritou jsou pro rodiče skutečně učitelé – muži.

- *Nejproblémovější je komunikace s romskými rodiči.*

Tato hypotéza byla překvapivě mylná. Z průzkumu vyplynulo, že učitelé mají problémy v komunikaci s romskými rodiči pouze výjimečně (více okomentováno v kapitole 5.2.3 - Vyhodnocení odpovědí respondentů).

- *Literatura na téma konflikty mezi rodiči a učiteli na trhu není a obě strany by ji uvítali.*

Literatura v podobě hotových publikací zaměřených pouze na konflikty mezi rodiči a učiteli není, ale učitelé poukazují na různé články v periodických či na internetu nebo v rámci obecné pedagogické literatury. Učitelé by literaturu na téma konflikt mezi rodiči a učiteli velice uvítali. Na druhou stranu rodiče o literaturu na toto téma zájem nemají – avšak to je pochopitelné - nepotřebují ji ze dvou důvodů: nejsou odborníci a většina rodičů konflikty s učiteli neřeší. (více okomentováno v kapitole 5.2.3 - Vyhodnocení odpovědí respondentů).

- *Více jak polovina učitelů neabsolvovala žádný seminář komunikace.*

Tato hypotéza nebyla daleko od pravdy – našla se ne více než polovina, ale skutečně „pouze“ polovina z dotazovaných učitelů, kteří neprošli žádným kurzem komunikace, bohužel ani na vysoké škole.

(více okomentováno v kapitole 5.2.3 - Vyhodnocení odpovědí respondentů).

Shrnutí

Většina mých předpokladů tedy nebyla správná, nebo některé jen částečně. U některých hypotéz jsem byla překvapena, že skutečnost je jiná, než jsem si původně myslela. Jsem však ráda, že jsem měla možnost dopátrat se skutečnosti.

6.2.3 Vyhodnocení odpovědí respondentů

Pro vyhodnocení dotazníků jsem se po konzultaci se svou vedoucí práce rozhodla pro slovní metodu. Myslím si, že grafy by v tomto případě nic neřešily. Ukazovaly by pouze procenta a čísla, což v případě tohoto tématu je myslím nedostačující. Tuto oblast je potřeba okomentovat a zhodnotit slovně. Nepotřebujeme znát přesná fakta, podložená čísly, ale spíše oblasti problémů, možné způsoby jejich řešení a možnosti mezilidské komunikace. Ta je o lidech a jejich skutečných problémech. Proto čísla, která uvádím pouze dotváří představu slovní deskripce.

- **Dotazníky učitelů** (viz. Příloha 5)

Průzkumu se zúčastnilo 39 učitelů, z čehož se třemi z nich jsem měla možnost hovořit osobně. Dalším šestadvaceti byly dotazníky předány na schůzi učitelů s vedením školy, kde je přímo na místě učitelé vyplnili a zbylých 10 dotazníků vyplnili učitelé jiné ZŠ díky ochotě jedné z učitelek, která své kolegy o vyplnění požádala. Dotazník vyplnilo 34 žen a 5 mužů. Nadpoloviční většina z nich patří mezi zkušené učitele s několikaletou praxí – pouze jeden z nich byl teprve začínající pedagog. Celkový průměr pedagogické praxe všech učitelů, kteří se průzkumu zúčastnili, byl 20 let.

- **Dotazníky rodičů** (viz. Příloha 6)

Průzkumu se zúčastnilo 37 rodičů, z čehož bylo 25 žen. Jednalo se o rodiče žáků ze sedmých a osmých ročníků druhého stupně základní školy. Rodičům byl dotazník předán na třídních schůzkách, kde ho na místě vyplnili a odevzdali řediteli školy.

Vyhodnocení odpovědí dotazovaných vezmu postupně dle toho, jak byly otázky kladeny.

Vztahy mezi rodiči a učiteli

- Učitelé převážně hodnotí vztahy s rodiči jako kladné, pouze čtyři z nich charakterizovali vztahy mezi sebou jako lhostejné.
- Převážná většina rodičů charakterizuje své vztahy s učiteli jako kladné, pouze pětina rodičů má vztahy s nimi lhostejné nebo záporné.

Formy komunikace a setkávání mezi rodiči a učiteli

- Třídní schůzky jsou dle očekávání nejčastější formou setkávání se učitelů s rodiči. K nim se na druhém místě řadí individuální schůzky, kdy rodiče mají možnost probrat s učitelem osobně a podrobněji problém. Často učitelé využívají i telefonický kontakt s rodiči. Zajímavostí je, že dnešní učitelé využívají více mobilní komunikace pomocí sms – dokonce více, než psané vzkazy ručně nebo papírovou formou, například pomocí notýsků, nebo žákovských knížek. Učitelé jsou také ve spojení s rodiči skrze email, ale pouze někteří. Tady může dojít k riziku vzniku konfliktu, jelikož během psané komunikace dochází k různým nedorozuměním, člověk nemůže vyjádřit emoce, objasnit, co tím skutečně myslel, takže mohou vznikat různé informační šumy. Našlo se i pár jedinců, kteří s rodiči komunikují skrze vzkazy přes děti, což někteří rázně zamítají a nedoporučují - jelikož může dojít k různým zkreslením nebo nevyřízení vzkazu. Ojedinělý byl názor na setkávání se s rodiči díky akcím pořádaným školou během svátků. Minimálně byly v odpovědích zastoupeny besedy s rodiči, a vůbec se nepraktikují archy nebo schránky na vzkazy pro rodiče. Na jednu stranu je to možná škoda, že tato možnost komunikace neexistuje, jelikož někteří rodiče se mohou stydět nebo bát vyjádřit své návrhy, či nápady před učiteli, či ostatními rodiči. Na druhé straně zde ovšem vyčnívá riziko zneužití těchto schránek na vzkazy, ať už rodiči, ale i samotnými žáky, tudíž konflikty mohou spíše vyvolat než jim předejít.
- Jak by se dalo se samozřejmostí předpokládat, rodiče přicházejí do kontaktu s učiteli na třídních schůzkách, což potvrdili všichni zúčastnění. Individuálních schůzek a komunikace po telefonu využívají podle potřeby. Psanou formou, ať už emailovou či pomocí sms využívají minimálně. Žádná jiná možnost komunikace nebo setkávání se s učiteli nebyla respondenty označena.

Častost konfliktů mezi rodiči a učiteli

- Co se týká frekvence konfliktů a otázky, jak často se dostávají učitelé do konfliktů s rodiči, většina učitelů zvolila odpověď jednou za pololetí a dělila se o první příčku v množství stejných odpovědí s těmi učiteli, kteří si nevybrali z výběru možností, ale využili pro vyplnění odpovědi políčko s možností vepsání jakékoliv jiné odpovědi. Většinou se objevovaly odpovědi jako „občas, zřídka, výjimečně, málokdy, většinou ne“. Další nejčastější odpovědí bylo řešení konfliktu „jednou za čtvrtletí“. Dále se konkrétně čtyřikrát objevila odpověď – „nikdy“ - s komentáři, že se učitelé snaží konfliktům předcházet, a že jim konflikty nedělají dobře, proto se snaží o to, aby ke konfliktu nedošlo. Další v pořadí byly odpovědi „více než jednou za pololetí“ a „jednou za měsíc“. Učitelé se tedy neradi pouští do konfliktů, pouze, když už není zbylí a rodič se nedá přesvědčit jinou cestou. Pokud už konflikt řešit musí, není to tak často – zhruba jednou až dvakrát za pololetí.
- Pouze 5 rodičů přiznalo, že s učiteli konflikty řeší zhruba jednou za čtvrtletí nebo více jak jednou za pololetí. Ostatní se s učiteli nedostávají do konfliktu nikdy, protože buď opravdu nemuseli ještě nikdy řešit žádné potíže, a pokud museli, nikdy to nedospělo až do fáze konfliktu a vždy s učitelem vše probrali v klidu.

Dovolí si rodiče více k některým učitelům než k jiným?

- Většina učitelů se přiklání k názoru, že rodiče si k některým učitelům dovolí více než k jiným – a to konkrétně převážně k nezkušeným učitelům. Menšina si myslí, že si více dovolí k ženám – učitelkám a k mladším učitelům. Z dalších odpovědí vyplynula jakási charakteristika učitele, ke kterému si rodiče dovolí více než k jiným učitelům – je to tedy učitel bez autority, ten, který nemá sebevědomí, je nevýrazná osobnost a není moc výmluvný – rodiče pak získávají pocit moci nad takovýmto učitelem. Také si rodiče dovolí více k těm, kteří si to nechají líbit. Naopak z dotazníku vyplynulo, že autoritou jsou pro rodiče učitelé – muži, věkově starší a zkušenější. Pouze čtvrtina učitelů nemá pocit, že by si k některým učitelům rodiče dovolovali více. Někteří také zastávají názor, že nechápou, z jakého důvodu si rodiče k některým učitelům více dovolí.

- Všichni rodiče se shodují na tom, že mezi učiteli rozdíly nedělají a ke všem se chovají stejně s výjimkou dvou, kteří přiznávají, že k nezkušeným učitelům si dovolí více než k ostatním.

Příčiny nedorozumění a konfliktů mezi rodiči a učiteli

- Podle předpokladů bylo nejčastější příčinou nedorozumění chování žáků. Hojně byl v odpovědích také zastoupen prospěch. Výjimečně se problémy týkají kvality výuky, kdy rodiče mají tendenci zasahovat do učiva; a nejméně kvality učitele či kulturních rozdílů. Učitelé také uváděli, že se často s rodiči dohadují kvůli vztahům mezi žáky samotnými, dokonce někdy i rodiny mezi sebou řeší potíže přes své děti, a učitelů se to samozřejmě dotýká. Další příčinou bylo vymýšlení si dětí – rodiče pak přijdou do školy za učitelem se „svou pravdou“, jelikož samozřejmě věří svému dítěti a učitel je těžko přesvědčí o opaku či skutečnosti. K nedorozuměním také dochází kvůli tomu, že rodiče často neplní, co mají - neplní své povinnosti vůči škole.
- Většina dotazovaných rodičů ještě problémy s učiteli řešit nemusela žádné. Ti, co přeci jenom někdy nějaký problém řešili, uvedli, že nedorozumění se týkalo chování nebo kvality výuky. Méně už prospěchu či kvality učitele.

Problémové typy rodičů

- Mezi vůbec nejproblémovější rodiče učitelé zařadili ty s nižším vzděláním – mají nekultivované vystupování. Jako problémoví byli také často označováni rodiče mladší do pětaticeti let. Problémy jsou dle učitelů také s rodiči majetnými, podnikateli - tedy s rodiči, kteří mají vyšší příjmy. Nejde tedy ani tak o vzdělání jako o výši příjmů. Dále vznikají neshody s rodiči, kteří jsou zaneprázdnění a nebo naopak se dětem věnují až příliš a hodně je rozmazlují, hýčkají si je. Učitelé mluví o „syndromu opičí matky“. Vyskytla se i zkušenost, že někteří rodiče jednají s učitelem pod vlivem alkoholu. Šest učitelů uvedlo, že rodiče nerozdělují do kategorií, že nedělají mezi rodiči rozdíly nebo se rodiče nedají zařadit do skupin. Záleží na individuálním rodiči, což musíme brát v úvahu.

Konflikty mezi učiteli a rodiči, kvůli kterým by se učitelé vzdali své práce nebo by rodiče přeřadili své dítě do jiné třídy či školy

- Negativní zkušenosti učitelů s rodiči, kvůli kterým dokonce učitelé chtěli vzdát svou pedagogickou práci, se objevily pouze v osmi případech. Konflikty se týkaly především nepochopení ze strany rodičů, kdy za všechny nedostatky dítěte mohl v očích rodičů učitel, bezmoc s tím něco dělat, nebo když byl učitel rodiči slovně napaden kvůli problému, který vznikl ne jeho vinou. Dalším důvodem bylo také záškoláctví dítěte ze sociálně slabé rodiny, kdy rodiče nechtěli pochopit, že se s tím dá něco dělat. Učitelé jsou v takových situacích bezmocní, neví si rady, jak toto řešit, nebo cítí křivdu. V tyto momenty mají pocit, že jejich práce nemá smysl, protože nikde nenachází zastání. Někteří dokonce nechtěli popisovat důvod zřejmě vážného konfliktu, kvůli kterému by se vzdali svého povolání.

Toto povolání patří k jednomu z nejtěžších a nejnáročnějších na psychiku. Učitelé se musí vypořádat se stresem, kterému jsou každodenně vystavováni, což není jednoduché a mnohdy učitel musí být opravdu silná osobnost, aby byl odolný vůči tlakům okolí. Mnohdy je pro něj konflikt s rodičem natolik stresující a demotivující, že se ocitá v beznaději a má pocit, že jeho práce nemá smysl. Důležité pro zvládání těchto náročných situací je nalézt způsoby a techniky, které učitelům pomohou vypořádat se stresem a pocity úzkosti, obav či strachu.

- Čtyři rodiče chtěli někdy kvůli nějakému nedorozumění či konfliktu přeřadit své dítě do jiné třídy či školy. Příčinou bylo podezření ze zaujatosti nebo se k příčině rodiče nechtěli vyjadřovat.

Vyhrožování učitelům ze strany rodičů či naopak

- Většina učitelů se s vyhrožováním ze strany rodičů nesetkala, ovšem našlo se i pár takových, kteří s výhružkami zkušenost mají. Problém, kvůli kterému rodiče vyhrožují, se týká většinou oblasti chování žáka (šikaně), jeho známkování či jeho intelektuálních schopností. Často také vyhrožují díky zkresleným informacím od žáka či nepochopení situace. Výhružky jsou většinou slovního typu, ale také se jeden z pedagogů setkal s tím, že jeho celou rodinu rodiče – senzibilové – prokleli.

Rodiče často vyhrožují, že si půjdou stěžovat výš nebo že zařídí, aby učitel dostal výpověď, ale vždy zatím zůstalo pouze u výhružek. Rodiče své výhružky nesplní a jen se snaží výhružkami získat nadřazenost a pocit moci. Učitelé se setkali s vyhrožováním romských rodičů, majetných či vzdělanějších rodičů. Například syn podnikatele „inženýra“ dostal napomenutí kvůli šikaně, která byla řádně prošetřena, ale přesto rodič vyhrožoval, že si to osobně vyřídí a že nesouhlasí s napomenutím.

- Všichni se shodují na záporné odpovědi na otázku, zda jim učitelé někdy vyhrožovali – nikdy se s tímto žádný z rodičů nesetkal.

Ochota rodičů a učitelů řešit problémy

- Co se týká ochoty řešit problém, s kterým se učitel na rodiče obrátí, jsou učitelé toho názoru, že v naprosté většině jsou rodiče ochotni řešit problémy. Učitelé poukazují samozřejmě i na výjimky, kde toto neplatí.
- Rodiče se shodují na tom, že učitelé jsou vždy ochotni řešit problémy, s kterými se na učitele obrátí. Pouze ve třech případech se vyskytla odpověď taková, že učitelé některé problémy řešit nechtějí.

Výbuchy emocí a hněvu v konfliktních situacích

- Učitelé se snaží být v klidu a nenechají se vytočit, mají své emoce pod kontrolou, takže většina se nikdy nerozčílila před rodiči tak, aby svého výbuchu později litovala. Pouze někteří přiznávají, že v počátcích své pedagogické kariéry se párkrát nechali vyvést z míry, ale naučili se zůstat v klidu, což je i jedna z rad, jak předejít konfliktu s rodiči. Také učitele rozčiluje fakt, že rodiče převádějí svou zodpovědnost za své děti na učitele, ale přitom je to pořád rodič, kdo za své děti zodpovídá – učitel mnohdy sám už nic nenadělá.
- Nikdo z dotazovaných rodičů před učitelem nikdy nevybuchl a nerozhněval se tak, že by neudržel své emoce na uzdě.

Zaplétání se kvůli konfliktu s rodičem či naopak s učitelem do sporů s vedením školy či dalšími učiteli

- Většina učitelů se nedostala kvůli nějakému konfliktu s rodičem do sporů s jinými učiteli nebo s vedením školy. Pokud k tomu došlo (u čtvrtiny dotazovaných učitelů), důvody byly například prospěchové, kdy učitelé museli obhajovat známku či své hodnocení žáka; dále chování – buď žákovo nebo učitelovo, kdy učitel musel obhajovat vlastní chování; dále kvůli problémovým romským žákům a jejich rodičům, kteří si nechtěli svou výchovu nechat vymluvit, ani poradit. Rodiče učitelům nevěří, pak dojde k nedorozumění a rodiče to ženou výš. Učitelé jednotlivých předmětů také řeší problémy s třídními učiteli žáků na popud rodičů, ale bohužel třídní učitel nemůže ovlivnit individuální nároky jiných předmětů, každý předmět i učitel je jiný. Jeden učitel dokonce zastává funkci preventisty na škole a účastní se takových jednání mezi rodiči a učiteli a vedením školy, a tato jednání vede.
- Nikdo z dotazovaných rodičů se nedostal do sporu s vedením školy nebo jinými učiteli.

Problémy v komunikaci s romskými rodiči

- Pouze výjimečně mají učitelé problémy v komunikaci s romskými rodiči – pokud ano, tak je to způsobeno kulturními rozdílnostmi, kterých si jsou učitelé vědomi. Vidí, že tato odlišná mentalita má naprosto jiný přístup ke vzdělání – pro ně je nepotřebné. Proto důležitost vzdělání nemohou vnímat ani jejich potomci. Hlavními problémy bývá nedůslednost romských rodičů, málo se o dítě zajímají, nespolupracují se školou, nereagují na pokyny ze školy.

Chování a pocity rodičů a učitelů před očekávanou schůzkou

- Dvě třetiny učitelů se snaží před nepříjemnou schůzkou s rodičem naplánovat rozhovor – promyslet si argumenty a hlavně být klidný. Třetina učitelů předem nic neřeší a raději vyčkají až jak se situace vyvine. Zajímavé je, že tuto možnost označili všichni učitelé - muži. Dalo by se tedy usuzovat, že muži – učitelé nemají tendenci k nějakému plánování, či k obavám typu: „co by, kdyby“; řeší věci i problémy tak, jak přijdou. Jsou více klidnější a reagují až dle situace. Pouze u začínajícího učitele se objevila odpověď poukazující na nervozitu a stres z očekávané schůzky s rodiči, takže by se dalo soudit, že během praxe se učitelé

více „obrní“ a čím více zkušeností s rodiči mají, tím více se snaží řešit konfliktní situace v klidu a postavit se za své argumenty.

- Rodiče se rozdělují na dvě poloviny, z čehož jedna se přiklání k názoru, že před schůzkou s učitelem nic neřeší, počkají si, až jak se situace vyvine a snaží se být klidní. Druhá polovina rodičů je spíše nervózní z očekávání schůzky s učitelem – nevědí, co mohou čekat, obávají se toho, co si zase vyslechnou.

Charakteristika komunikace mezi učiteli a rodiči

- Dle odpovědí učitelů polovina rodičů dokáže aktivně naslouchat, vnímají, co jim učitel sděluje a snaží se o porozumění a spolupráci. Potvrzují a uznávají, co učitel řekl. Ovšem najdou se i tací, kteří se dopouštějí chyb v komunikaci. Nejčastěji se pokouší o vysvětlování a objasňování – tedy vnucují učitelům svou pravdu neustále dokola, skáčou jim do řeči, někdy je nepustí vůbec ke slovu a nechtějí slyšet, co jim učitel říká. Rádi také poskytují učitelům rady a jejich vlastní řešení nebo omlouvají sebe či své dítě.
- Většina rodičů se shoduje na tom, že učitelé je vyslechnou, vnímají je, snaží se o porozumění a uznávají a respektují je. Také se snaží o pozitivní hodnocení. Často vysvětlují a objasňují situaci a poskytují rodičům rady – ovšem u těchto dvou posledních odpovědí by se dalo polemizovat o tom, zda je to myšleno pozitivně či negativně, avšak vzhledem k předchozím odpovědím v rodičovských dotaznících se přikláním spíše k pozitivnímu vyznění odpovědí.

Řešení problémů mezi rodiči a učiteli

- Jednoznačně se učitelé shodli, že řeší problém pomocí dohody – snaží se o vyjednávání a spolupráci. Ojediněle se vyskytovaly i odpovědi, kdy někteří používají taktiku boje a útoku a využívají převahy z pozice autority učitele; jiní se raději přizpůsobí, než aby došlo ke konfliktu.
- Rodiče se jasně shodují na tom, že za všech okolností se snaží s učitelem dohodnout se, spolupracovat a v klidu si promluvit. Pouze jeden rodič se raději přizpůsobí, než aby došlo ke konfliktu.

Na kom leží vina?

- Polovina učitelů si myslí, že rodiče dávají vinu za problém učiteli a polovina si myslí, že ne, ovšem shodují se, že to záleží na tom, s kým konflikt řeší a také jaký konflikt řeší.
- Nadpoloviční většina rodičů necítí, že by jim učitelé dávali vinu za problémy, pět rodičů naopak ten pocit má a 2 rodiče uvedli, že někdy ano, a někdy ne – záleží na problému.

Literatura na téma konflikty mezi rodiči a učiteli

- Literaturu konkrétně na téma konfliktů mezi rodiči a učiteli učitelé neznají a uvítali by, kdyby na toto téma bylo napsáno literatury více. Uvádějí pouze obecné příklady publikací zabývajících se konflikty nebo komunikací mezi lidmi nebo běžné pedagogické materiály či pravidla slušného chování, která by měla být základem při řešení konfliktů. Někteří se občas dočtou o konfliktech na internetu nebo v článcích z různých pedagogických časopisů.
- Nikomu z rodičů se do rukou nikdy nedostala literatura na téma konflikt mezi rodiči a učiteli. Musíme však přihlédnout i k tomu, že většina rodičů nejsou odborníci a sami od sebe takový typ literatury vyhledávat nebudou. Také, jak se ukázalo, většina rodičů nemá ani důvod takovouto literaturu vyhledávat, jelikož problémy s učiteli neřeší.

Metody konstruktivního řešení či předcházení konfliktům

- Polovina dotazovaných učitelů si neví rady, jak tyto situace řešit a druhá polovina má určité taktiky či techniky, jak si s konflikty poradit. Například radí být vždy otevřený a nevyhýbat se nepříjemným situacím a nevymlouvat se. Další radou je vždy začít kladným hodnocením dítěte nebo rodiče (třeba i pochválit oblečení: „máte hezké šaty“). Vyplatí se také napočítat do 30, neřešit problém hned, ale dát si oddechový čas třeba do dalšího dne. Pomáhá prodýchat se, procházka přírodou. Důležitou oporou je vlastní rodina a také manžel nebo manželka, kteří často správně poradí jako nezaujatí pozorovatelé. Někteří také vyhledávají pomoc kolegů, kteří jim umí dobře poradit. Další používají dechová nebo protistresová cvičení. Také učitelé používají techniku otevřeného jednání a komunikace, zvou si rodiče na individuální pohovory, popřípadě volají rodičům, snaží se je nejprve vyslechnout.

Dobré je i napsat mail, kde vše mohou vysvětlit a rodič si může vše promyslet. Učitelé radí hlavně být klidný - nenechat se vytočit. Mluvit, objasňovat, nabízet rodičům komunikaci, jednání a schůzky. Hned na první schůzce s nimi jim nabídnout i telefonní číslo. Konfliktu se dá předejít nabídnutím pomoci. Heslem učitelů je „nevést spor, ale diskuzi” - nechat rodiče vymluvit, ptát se na jejich zkušenosti s dítětem. Pokud již k nějakému opodstatněnému konfliktu dojde – učitelé používají důkazy a pravidla školy. Pokud je potřeba důkazy nalézt, dodržují kroky nestranného vyšetřování. Snaží se najít společné řešení, pokud to není možné je dobré využít „metodu kolovrátku” – „ale já potřebuji, aby...“. Důležité je najít nejprve nějaké klady, čímž si rodiče pozitivně naladí a ti pak lépe vše přijímají.

- Rodiče nemají žádnou metodu pro předcházení či řešení konfliktů s učiteli, pouze dva rodiče se vyjádřili k metodě tak, že se snaží být v klidu a klidným způsobem si s učiteli promluvit, probrat problém, vše si vysvětlit.

Kurzy komunikace, asertivity či řešení problémů

- Z dotazníku vyplynulo, že polovina učitelů neprošla žádným kurzem komunikace, bohužel ani na vysoké škole. Vzhledem k tomu, že průměr délky učitelské praxe dotazovaných je 20 let, můžeme odhadovat, že studovali během osmdesátých a devadesátých let, kdy tedy ve vysokoškolské přípravě na učitelské povolání konkrétní kurzy komunikace či asertivity nebyly její součástí. Z těch, kteří nějaký takový kurz absolvovali, se jich většina zúčastnila kurzu ze své vlastní vůle, nebo si rozšířili aprobaci o konkrétnější zaměření. Někteří také absolvovali kurzy či školení, které pro ně pořádala sama škola nebo pedagogické centrum.

Kurzy, které učitelé absolvovali:

Asertivita; Ladění; Komunikační seminář; Problémové dítě, rodič; Komunikační techniky; Komunikace ve školní praxi; Řešení konfliktů; Jednání s problémovými rodiči; Vyšetřování a prevence šikany; Strategie vyjednávání; Komunikace s rodiči

Názory učitelů, s kterými jsem dotazník vyplňovala osobně

Je jasné, že při osobním zadávání dotazníků má jak zadavatel tak dotazovaný možnost vše lépe vysvětlit a okomentovat. Níže uvádím postřehy z rozhovorů s učiteli, s kterými jsem dotazník vyplňovala osobně. Všichni měli délku učitelské praxe mezi 10 a 15 lety. Tito učitelé se shodují na tom, že rodiče nejsou sebekritičtí ani k sobě ani k dítěti, omlouvají se za jeho nevhodné chování, za jeho neprospěch, hledají kličky, myslí si, že jejich dítě je nejlepší. Takovýchto rodičů spíše přibývá. Dnes jsou rodiče proti učiteli a čím dál více hájí své dítě, nechtějí připustit jeho nedostatky – i v případě šikany, posmívání, se svých dětí neustále zastávají. Nejčastější příčinu konfliktů dnes spatřují v chování dětí – konkrétně v šikaně. V tomto směru přibývá nejvíce příčin konfliktů. Rodiče také více vyhrožují než dříve, více si k učitelům dovolí. Výhrůžky typu: *„Jestli ještě jednou mu něco napíšete či přijde kluk rozrušený ze školy, přijdu si to s vámi osobně vyřídit!“* Rodiče nejdříve hledají vinu v učiteli a potom teprve v dítěti – *„Doma vše umí, jenom ve škole mu to nejde.“* S některými se dá jednat, ale přibývá těch negativních – třetina rodičů by šla až za hranice, co se týká řešení konfliktů s učiteli.

6.2.4 Shrnutí výsledků dotazníků

I přes výše zmíněné problémy si myslím, že cíl, ke kterému tento průzkum měl dospět, byl splněn. Podařilo se mi prozkoumat téma konfliktů zaměřené na dva subjekty – rodiče a učitele. Zjistila jsem, jak spolu komunikují, jakými způsoby řeší nedorozumění mezi sebou, jaké mají zkušenosti na půdě konfliktů a komunikace, ale především hlavně to, že problémy se vždy vztahují na konkrétní osoby a ne na skupinu obecně. Celkově spolu rodiče a učitelé vycházejí dobře, snaží se problémům předcházet a spolupracovat spolu – což je hlavním cílem - rodiče a škola by spolu neměli být soupeři, ale partneři. Díky odpovědím jsem také mohla snáze vytvořit desatero určené pro učitele, aby jim nabídlo rady, jak konfliktům předcházet a jak je řešit.

6.3 DESATERO PRO ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTŮ MEZI RODIČI A UČITELI

Po vyhodnocení dotazníků jsem mohla lépe pochopit, co může být podstatné pro předcházení konfliktů mezi rodiči a učiteli a jak případné konflikty mezi nimi řešit efektivněji. Odpovědi v dotaznících byly tedy hlavním podnětem pro následující rady.

6.3.1 Jak konfliktům předcházet

1. Osobní odborná příprava

- Účast na kurzech a seminářích

Učitelům doporučuji aktivně se zúčastňovat nabízených kurzů či seminářů školou či pedagogickou poradnou. Na seminářích je možné problémové situace prodiskutovat a především získat návody, metody a techniky, jak možným problémům předcházet a jak lépe komunikovat.

Pokud škola kurzy nenabízí nebo je nabízí minimálně, sami se pokuste je například na internetu vyhledat (například <http://www.odyssea.cz/kurzy-pro-ucitele.php>). Dokonce existují přímo i internetové kurzy – tzv. e-learning – které nabízí například společnost scio.cz. E-learning pro profesní růst učitelů přináší škole řadu výhod: je výrazně levnější než klasická prezenční školení, není s ním spojena absence učitele ve výuce a umožňuje individualizovat kurz podle potřeb a znalostí každého účastníka.¹⁶⁰

- Doporučení, která by měla zvýšit pravděpodobnost, že budete s kurzem či seminářem spokojeni¹⁶¹: Prohlédněte si webové stránky vzdělávací organizace, u níž chcete kurz absolvovat a přečtěte si zejména obsah v anotaci semináře. Tam byste měli najít seznam témat, kterými se budete v kurzu zabývat, s jakými metodami budete pracovat a o jaký typ kurzu se jedná (vzdělávací seminář, prezentace, trénink či prožitkový kurz). Své potřeby pojmenujte v úvodní části kurzu, kterou bude lektor věnovat očekávání účastníků a hodně se ptejte při reflexích.

¹⁶⁰ Scio.cz s.r.o. [online]. [cit. 18. 4. 2010]. Dostupné z <<http://www.scio.cz/in/2ss/kurzy/info.asp>>.

¹⁶¹ Diskuzní fórum metodického portálu RVP. [online]. Výzkumný ústav pedagogický v Praze. [cit. 18. 4. 2010]. Dostupné z <<http://diskuze.rvp.cz/viewtopic.php?f=161&t=459&sid=acc667fe7e730cbf94ab7af51659e020&start=10>>.

• Celoživotní sebevzdělávání

Co se týká celoživotního sebevzdělávání, je důležité věnovat pozornost článkům v pedagogických publikacích a na internetu, a aktuální pedagogické literatuře. Pomůže vám to lépe se v oblasti konfliktů orientovat a nebýt zaskočen, až k nějakému vážnějšímu konfliktu dojde, i když samozřejmě články a literatura nenahradí zkušenost a prožitek.

- **Projekt Prosolva** - Hlavním cílem tohoto projektu je, aby učitelé a další pedagogičtí pracovníci škol mohli lépe řešit pracovní a pedagogické problémy. Na stránkách tohoto projektu naleznete různé typy metod pro řešení problémů; postupy, jak je používat; a jejich teoretická východiska. Zkušenosti, které autoři shromáždili během tříletého výzkumu, vám pomohou ovládat samostatně popsané metody pro řešení problémů.¹⁶²

2. Kontakt s rodiči

Důležité pro předcházení konfliktů s rodiči je být v neustálém kontaktu s nimi. To znamená neustále s nimi komunikovat a o všem je informovat. Například pomocí webových stránek – kde škola bude oznamovat veškeré akce a změny. Dále je dobré nabídnout hned na první schůzce s rodiči vaše telefonní číslo a email, aby se rodiče kdykoliv mohli ozvat. Tím také naznačíte velmi přátelský přístup a otevřenost. Rodiče můžete na začátku roku požádat o spolupodílení se na vytvoření stručných pravidel komunikace s vámi a se školou, popřípadě zapojit je do vytvoření plánu akcí s dětmi a plánování programu během celého školního roku. Iniciativa rodičů a vědomí toho, že oni také nějak mohou ovlivnit dění ve škole podpoří snazší komunikaci s nimi a jejich spolupráci se školou.

¹⁶² Socrates. Education and culture. [Prosolva.org.] Presentace projektu Prosolva. [online]. [cit. 17. 4. 2010]. Dostupné z <<http://www.prosolva.org/spip/spip.php?rubrique23>>.

3. Společné akce učitelů a rodičů

- **Besedy:** Školy by častěji měly pořádat veřejné schůze či besedy pro rodiče, kde by se setkali s vedením školy a učiteli a kde by možnost zúčastnit se měli i ti, kteří nejsou v rodičovské radě.
- **Akce:** Každoročně by se rodiče s učiteli mohli více poznat a přijít spolu více do kontaktu na školních plesech či zábavách, zahradních slavnostech, nebo různých soustředěních, či sportovních akcích.
- **Zájmové akce – děti, učitelé, rodiče:** Každý má nějaký zájem – někdo jezdí rád na kole, někdo hraje divadlo, někdo rád maluje – každý učitel i rodič by jistě našel mnoho společného – proč tedy tyto aktivity nedělat společně a nezapojit do nich i děti? Škola by ve spolupráci s rodiči mohla pořádat tzv. „víkendová odpoledne se školou“. Spojila by se dohromady zábava, koníčky, odpočinek a současně by se utužovaly kontakty.

4. Zpětná vazba

Pro předejití konfliktu s rodiči je velice důležité mít zpětnou vazbu od rodičů.

- **Kniha přání a stížností:** Jednou z možností jak získat zpětnou vazbu od rodičů je zavést na školách knihu přání a stížností pro rodiče. Ovšem školy by musely zvážit, umístění knihy a další skutečnosti, jako prevenci proti zneužití této knihy žáky nebo kýmkoliv jiným.
- **Dotazníky:** Na třídních schůzkách by rodiče každé čtvrtletí mohli vyplňovat dotazníky týkající se jejich spokojenosti a nespokojenosti s kvalitou výuky, otázek týkajících se školy a komunikace s učiteli atd. Školy a učitelé by tak měly možnost zlepšovat nejrůznější nedostatky a předejít tak konfliktům mezi učiteli a rodiči.

6.3.2 Jak konflikty řešit

1. Klid – zvládnutí emocí a pozitivní přístup

Prvotní příčinou konfliktů bývají nezvládnuté emoce. Proto se naučte tyto nepříjemné emoce překonávat a zvládat – tedy uvědomte si je, přijměte je a vyslovte je. Snažte se o pozitivní přístup a nehledejte viníka.

2. Otevřená komunikace

S rodiči komunikujte otevřeně, ptejte se na jejich názor a dávejte najevo zájem o ně. Respektujte je a komunikujte s nimi rovnocenně, nesmí mít pocit, že jsou něco méně nebo že vy jste někdo nadřazený. Vaším společným zájmem je dítě, proto řešte výchovu žáka, ale nesnažte se o výchovu rodiče.

3. Komunikace v poloze „Dospělého“ (dle Transakční analýzy)¹⁶³

Optimální pro komunikaci mezi rodiči a učiteli je, pokud se nachází a komunikují spolu v poloze Dospělého¹⁶⁴ – tedy ego-stavu, který je dle Transakční analýzy charakterizován následovně: Dospělý je schopen kriticky myslet, zpracovávat data z okolní reality, odhadovat následky na základě posbíraných informací, rozhodovat se správně v různých situacích. V komunikaci Dospělý sděluje fakta - projevuje se informativním způsobem. Jeho charakteristickou vlastností je věcnost. Nehodnotí jako Rodič a není tolik emotivní jako Dítě. Je empatický, používá uměřená gesta a klidnou mimiku – „*tvář Dospělého působí seriózně.*“¹⁶⁵ Co se týká verbálního projevu v rovině Dospělého, používá výrazy typu: proč, jak, kde, kdo, kdy, kolik, jakým způsobem, srovnatelný, pravděpodobný, neznámý, objektivní, myslím, aha, podle mne atd.¹⁶⁶

Pokud se nacházíte ve stresující situaci, ve které řešíte problém, přijímáte navíc konkrétní existenciální životní pozici, která je definována čtyřmi typy: „*Já jsem OK, Ty jsi OK*“; „*Já jsem OK, Ty nejsi OK*“; „*Já nejsem OK, ty jsi OK*“ a „*Já nejsem OK, Ty nejsi OK*“.¹⁶⁷ To, jakou pozici během řešení konfliktu přijmete, může ovlivnit způsob, jakým je situace vyřešena. Pokud si uvědomíte své životní pozice, budete moci hledat

¹⁶³ Jedním ze způsobů, jak analyzovat problém v komunikaci je Transakční analýza vytvořená psychologem Ericem Berne. Rozlišuje tři základní komunikační a osobnostní roviny - ego-stavy: Rodič, Dospělý a Dítě, které se utvářejí v raných fázích života jedince, ale ovlivňují ho po celý život. Tyto tři typy jsou v každém jedinci v nějakém poměru zkombinovány, ale některý vždy převládá podle situací, v kterých se jedinec nachází. Transakční analýza popisuje interakce v komunikaci (zkoumá transakce, kdy „*Já něco udělám a ty nějak reaguješ*“) a umožňuje analyzovat některé problémy v interakcích (tedy i problémy ve školním prostředí). Pokud se tyto interakce zdají být neefektivní a vytvářejí konflikty a neporozumění, transakční analýza vyhledává nová řešení - poskytuje jednoduchý způsob jak pochopit problém a vytváří návrhy konkrétních řešení. Podle Berneho se zdravá komunikace odehrává v komplementárních transakcích. Tedy ego-stav odpovídat by měl odpovídat ego-stavu podnětu. (Harris, T. A. Já jsem Ok, Ty jsi Ok. Praha: Pragma, 1997., Socrates. Education and culture. [Prosolva.org.] Prezentace projektu Prosolva. [online]. [cit. 17. 4. 2010]. Dostupné z <<http://www.prosolva.org/spip/spip.php?rubrique23>>.)

¹⁶⁴ Harris, T. A. Já jsem Ok, Ty jsi Ok. Praha: Pragma, 1997. Str. 48 – 56.

¹⁶⁵ Harris, T. A. Já jsem Ok, Ty jsi Ok. Praha: Pragma, 1997. Str. 87.

¹⁶⁶ tamtéž

¹⁶⁷ Harris, T. A. Já jsem Ok, Ty jsi Ok. Praha: Pragma, 1997. Str. 63.

vhodné cesty k překonání nepříjemných situací a přitom respektovat každého člověka. Všechny tyto způsoby analýzy interakcí mohou být využity pro analyzování profesních komunikačních problémů (mezi učiteli, mezi učiteli a žáky, mezi učiteli a rodiči, mezi učiteli a vedením školy) a pro návrh různých řešení.¹⁶⁸

4. Porad'te se

Je dobré požádat kolegy o radu a pomoc, probrat s nimi problémy, zeptat se na jejich názory – nejste v tom sami. Řešení konfliktů s rodiči je opravdu velká zátěž, neberte si ji sám na svá bedra. Pokud nechcete problém probírat s kolegy osobně, využijte diskuzní fóra na internetu – například na metodickém portálu RVP – kde máte možnost s učiteli prodiskutovat problém. Přinese vám to velkou úlevu, radu, nebo pouze utvrzení v tom, že při řešení problému postupujete správně.

5. Příprava

Předem se na schůzku s rodičem připravte, promyslete si argumenty, sepište si, co je vaším společným cílem, co budete řešit a jaké navrhuje postupy řešení. Je jasné, že se na všechny situace nelze připravit a nikdo není dokonale pohotový, aby byl schopen vždy správně zareagovat, ale důkladnější příprava vám pomůže lépe se v situaci zorientovat.

6. Relaxace

Pro vypořádání se se zátěží, která je na vás kladena řešením konfliktů s rodiči, si najděte některou z relaxačních či uvolňujících technik a naučte se správně dýchat. Správné dýchání můžete použít jako prevenci před tím než „vybuchnete.“ Věnujte se svým koníčkům, naučte se odpočívat.

- **Koučing pro učitele**¹⁶⁹ = Metoda, která je upravena pro pedagogy. Původně usnadňovala práci především manažerům a sportovcům, pomáhala jim s problémy a podporovala je na cestě k úspěchu. Tato metoda napomáhá pedagogům při ujasnění cílů, priorit a cest k úspěšné práci s dětmi (a tudíž i s jejich rodiči).

¹⁶⁸ Socrates. Education and culture. [Prosolva.org.] Prezentace projektu Prosolva. [online]. [cit. 17. 4. 2010]. Dostupné z <<http://www.prosolva.org/spip/spip.php?rubrique23>>.

¹⁶⁹ Šimanovský, Z. [online]. (Aktualizováno 9.4.2010). [cit. 17. 4. 2010]. Dostupné z <<http://www.simanovsky.wbs.cz/Kurzy-pro-pedagogy-.html>>.

6.3.3 Shrnutí

- **bud'te odborně připraveni na prevenci a řešení konfliktů**
- **připravte se na schůzku s rodičem – promyslete si argumenty, řešení problému, cíle**
- **komunikujte otevřeně a své emoce vyjadřujte v klidu**
- **komunikujte o problému – nesnažte se změnit či převychovat rodiče ani nehledejte viníka**
- **používejte pozitivní přístup a snažte se přeformulovat vše negativní do pozitivního**
- **zajímejte se o názory rodičů a o to, co je v jejich vlastním zájmu**
- **naslouchejte, abyste porozuměli**
- **jednejte s rodiči rovnocenně a s respektem**
- **cílem jednání je dohoda a spolupráce**
- **jednejte v přítomnosti svědků nebo si alespoň nechte podepsat zápis o jednání**

Univerzální doporučení - bud'te sami sebou! Nepovyšujte se, nepoučujte a nezneužívejte své autority.

7 ZÁVĚR

Tato diplomová práce vznikla ze snahy pomoci učitelům usnadnit řešení konfliktů s rodiči a lépe se v této oblasti konfliktů orientovat. Práce se ve své teoretické části snažila zobrazit konflikty v jejich obecné podobě. Podala ucelený souhrn toho, co konflikty jsou, jak je na ně nahlíženo, jak je možné je chápat, podle čeho jsou rozdělovány a jak v konfliktech reagují různé typy osobností. Dále popsala důležitost efektivní komunikace jako nástroje pro předcházení konfliktů a zabývala se možnými řešeními konfliktů.

Teoretická část by se podle dostupnosti literatury dala zpracovat ještě z mnoha různých úhlů a dala by se rozebrat více do hloubky, ovšem to nebylo účelem. Cílem bylo pouze zmapovat obecně konflikt a dále se zaměřit již konkrétněji na oblast konfliktů ve školním prostředí – na konflikty mezi rodiči a učiteli.

Toto téma však v oblasti literatury nebylo tak hojně zastoupeno, jako konflikty obecně. Proto bylo zapotřebí déle a hlouběji pátrat po zdrojích – tématu byly věnovány pouze odstavce v publikacích zabývajících se vztahy mezi rodiči a učiteli. Obsáhlejším zdrojem se zdál být internet – kde jsem narazila na pár článků či přednášek na toto téma, ale především jsem objevila diskuzi v metodickém portálu RVP, kde učitelé přímo řešili, jak zvládat konflikty s rodiči. Tato diskuze byla bohatým zdrojem informací pro analýzu konfliktů dotýkajících se našeho tématu. Především jsem ale čerpala ze zkušeností dotazovaných učitelů a rodičů, kterým jsem předložila dotazníky týkající se konfliktů mezi nimi.

I přes některé uvedené pracovní problémy si myslím, že se mi podařilo získat potřebné informace a charakterizovat oblast konfliktů a komunikace mezi rodiči a učiteli. Díky odpovědím respondentů jsem mohla porovnat stanovené hypotézy a zjistit, jaká je skutečnost oproti mým předpokladům. Výsledky dotazníků mi také pomohly si ujasnit, co je potřeba učitelům poradit v rámci prevence a zvládání řešení konfliktů.

Hlavní přínos práce spatřuji především v analýze problémů a komunikace mezi rodiči a učiteli a ve výsledném souhrnu doporučení pro učitele, jak zvládat konflikty s rodiči. Důležité je vědět, že výměnám názorů, nedorozuměním a konfliktům se nevyhneme. Posouvají nás dál, díky nim se vyvíjíme, bojujeme za svá přesvědčení a

hájíme své názory. Podstatné však je akceptovat při tom druhého, přemýšlet o jeho pocitech a pozorně mu naslouchat. Pokud při tom budeme sami sebou – nebudeme si hrát na vševěda či zneužívat své autority - jsme na nejlepší cestě k tomu, jak vyřešit momentální konflikt konstruktivně a dalším v budoucnu efektivně předcházet. Snad rady, jejichž sestavení bylo hlavním cílem této práce, budou pro učitele úspěšným vodítkem, jak k výše zmíněnému dojít.

8 POUŽITÉ ZDROJE

- Buber, M. *Názory*. Praha: Nakladatelství Franze Kafky, 1996. ISBN 80-85844-25-7.
- Capponi, V. Novák, T. *Asertivně do života*. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-082-1.
- Carnegie, D. *Jak získávat přátele a působit na lidi*. Praha: Talpress, 1997. ISBN 80-85609-12-6.
- Čakrt, M. *Kdo jsem já, kdo jste vy?* Praha: Management Press, 2008. ISBN 978-80-85943-12-2.
- DeVito, A. J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.
- Eggert M. A. - Falzon W. *Řešení konfliktů*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-011-9.
- Haasen N. *Žena v konfliktním rozhovoru*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-1127-3.
- Harris, T. A. *Já jsem Ok, Ty jsi Ok*. Praha: Pragma, 1997. ISBN 80-7205-508-9.
- Helus, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1168-3.
- Holá, L. *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. ISBN 80-247-0467-7.
- *Konflikt, koření života*. (Průvodce řešením konfliktů pro učitele a studenty středních škol). Rabiňáková D. – Mičienka M. (red.). 2. vyd. Praha: Partners Czech, o.p.s., 2004. ISBN 80-239-3339-6.
- Křivohlavý, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-642-X.
- Křivohlavý, J. Mareš, J. *Komunikace ve škole*. Brno: Masarykova Univerzita, 1995. ISBN 80-210-1070-3.
- Nakonečný, M. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-1290-7.
- Plamínek, J. *Jak řešit konflikty*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. ISBN 80-247-1591-0.

- Pospíšil, M. *Řešení konfliktů a stresů, manipulace v komunikaci*. Plzeň, 2007. ISBN 178-80-903529-1-9.
- Průcha, J. *Přehled pedagogiky*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7178-399-4.
- Říčan, P. *S Romy žít budeme – jde o to jak*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-410-9.
- Schultz von Thun, F. *Jak spolu komunikujeme?* Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. ISBN 80-0832-9.
- Šišková, T. *Výchova k toleranci a proti rasismu*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-182-2.
- Štěpaník, J. *Umění jednat s lidmi 3*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-1527-8.
- Vališová, A. *Asertivita v rodině a ve škole*. Praha: H&H, 1994. ISBN 80-85787-29-6.
- Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

Elektronické zdroje

- Diskuzní fórum metodického portálu RVP. [online]. Výzkumný ústav pedagogický v Praze. [cit. 08. 03.2010]. Dostupné z <http://diskuze.rvp.cz/viewtopic.php?f=100&t=389&sid=a2a185dc5af6ec6c995bc6f7f66e9b6c>. ISSN: 1802-4785.
- Diskuzní fórum metodického portálu RVP. [online]. Výzkumný ústav pedagogický v Praze. [cit. 18. 04. 2010]. Dostupné z <http://diskuze.rvp.cz/viewtopic.php?f=161&t=459&sid=acc667fe7e730cbf94ab7af51659e020&start=10>. ISSN: 1802-4785.
- Scio.cz s.r.o. [online]. [cit. 18. 04. 2010]. Dostupné z <http://www.scio.cz/in/2ss/kurzy/info.asp>.
- Sbírka zákonů ČR. [online]. Praha: Tiskárna ministerstva vnitra, 10. 11. 2004. [cit. 11. 03. 2010]. Dostupné z <http://aplikace.msmt.cz/predpisy1/sb190-04.pdf>.
- Socrates. Education and culture. [Prosolva.org.] *Prezentace projektu Prosolva*. [online]. [cit. 17. 4. 2010]. Dostupné z <http://www.prosolva.org/spip/spip.php?rubrique23>.

- Šímanovský, Z. [online]. (Aktualizováno 9. 04. 2010). [cit. 17. 04. 2010]. Dostupné z <<http://www.simanovsky.wbs.cz/Kurzy-pro-pedagogy-.html>>.
- Štech, S. *Rodina a škola – partneři nebo soupeři?* [online]. Seminář „Rodina – nároky, úskalí, východiska“, 12. 3. 2009, Praha – Emauzy. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2009. [cit. 17. 02. 2010]. Dostupné z <<http://www.rodiny.cz/f/file/Štech.pdf>>.
- *Politické konflikty a jejich řešení.* [online]. [cit. 26. 03. 2010]. Dostupné z <http://www.sds.cz/docs/prectete/eknihy/udp/am_udp10.htm> .

9 SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Tři dynamické stavy systému.....	11
Obrázek 2 - Komunikační schéma.....	23
Obrázek 3 - Čtyři stránky sdělení: psychologický model mezilidské komunikace.....	26
Obrázek 4 - Standardní vývoj konfliktu	40
Obrázek 5 - Styly řešení konfliktu	41

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Komunikační bariéry	27
Tabulka 2 – Techniky aktivního naslouchání	29
Tabulka 3 – Asertivní práva.....	32
Tabulka 4 – Asertivní povinnosti.....	33
Tabulka 5 – Základní techniky řešení konfliktů	45
Tabulka 6 – Rozdělení orientace zájmů rodičů a učitelů vzhledem k rozvoji osobnosti žáka	61
Tabulka 7 – Problémy rodiče a reakce pedagogických pracovníků	78

10 PŘÍLOHY

Seznam příloh

Příloha 1 – Martin Buber – konflikt

Příloha 2 - Rozhovor asertivní matky s učitelkou

Příloha 3 - Rozhovor asertivní učitelky s matkou žáka

Příloha 4 – Diskuze: Konflikty s rodiči

Příloha 5 – Dotazník pro učitele

Příloha 6 – Dotazník pro rodiče

Příloha 1

Martin Buber¹⁷⁰:

„Člověk by měl nejprve sám poznat, že konfliktní situace mezi ním a druhými jsou jen důsledky konfliktních situací v jeho vlastní duši, a pak by se měl tento svůj vnitřní konflikt pokusit překonat, aby nakonec vyšel ke svým bližním jako proměněný a upokojený a dokázal s nimi navázat nové, proměněné vztahy. Člověk se přirozeně snaží tomuto obratu, z hlediska jeho běžného vztahu ke světu nanjevýše zraňujícímu, vyhnout tím, že toho, kdo jej takto volá (nebo svou vlastní duši, pokud jej volá ona), odkazuje na skutečnost, že na každém konfliktu mají vždycky podíl dva: pokud se tedy po něm chce, aby se od tohoto problému obrátil ke svému vnitřnímu konfliktu, měl by udělat totéž i jeho partner. Ale fundamentální omyl tkví právě v tomto způsobu vidění, v němž se individuum chápe pouze jako jedinec, proti němuž stojí ostatní jedinci, a nikoli jako opravdová osoba, jejíž proměna napomáhá proměně světa. Záleží pouze a jedině na tom, zda začnu sám u sebe, a v tomto okamžiku se nesmím starat o nic jiného na světě než právě o tento začátek. Jakékoli jiné hledisko mne odvádí od mého začínání, oslabuje mou iniciativu, maří celý můj odvážný a smělý pokus. Onen archimedovský bod, z něžž jsem na svém místě schopen pohnout světem, je moje vlastní proměna; pokud si však na jeho místo dosadím dva archimedovské body, jeden do své duše a druhý do duše bližního, s nímž jsem se ocitl v konfliktu, pak mi záhy zmizí i ten první, odkud se mi otevřel výhled.“

¹⁷⁰ Buber, M. Názory. Praha: Nakladatelství Franze Kafky, 1996. Str. 46.

Příloha 2 – Rozhovor asertivní matky s učitelkou¹⁷¹

Učitelka (dále jen U): „Paní Vonešová, jsem velmi nespokojena s vaším synem. Jednak je stále neklidný, nesoustředěný, ale co je snad ještě horší, mizerně píše. Ta jeho úprava je prostě hrozná. Vynechává písmena, čárky, komolí slova, nestihne v diktátu napsat celou větu. A ty jeho sešity na pohled – no však to asi znáte. Oslí uši, škrtání. Strašná úprava. Musíte na něj více dohlédnout. On není hloupý, jen by se prostě měl více snažit. Prostě svých schopností dostatečně nevyužívá.“

Matka (dále jen M): „Já vím, paní učitelko, s tím naším klukem je to opravdu těžké. Já jsem hrozně ráda, že se mu věnujete. On není zlý, ale jak říká psycholog z pedagogicko-psychologické poradny, trpí lehkou mozkovou dysfunkcí a dysgrafií. Víte, měla jsem těžký porod, Jirku dlouho křísili a ono to nezůstalo bez následků.“

U: „Víte, paní Vonešová, my jsme základní škola určená pro zdravé žáky, nejsme zvláštní škola. Pokud váš syn nestačí tempu výuky, nezbyvá, než abyste uvažovali o jiném, pro něj vhodnějším typu školy.“

M: „Já jsem vám opravdu vděčná, že se mu hodně věnujete. Je mi jasné, že to není vůbec lehké, ve třídě je 38 žáků a s každým jsou jiné problémy. Já bych vaši práci vůbec nedokázala dělat, i kdybych pro ni měla kvalifikaci. Opravdu si toho vážím.“

U: „No, podívejte, já neříkám, že Jirka je zlý chlapec, ale ono při tom tempu výuky je to doopravdy velice složité, ta individuální péče. Za vyučovací hodinu připadne na žáka minuta a kousek. Kdyby bylo méně žáků, to by byla jiná. A specializované třídy jsou daleko a na ty už je starý.“

M: „No právě. Psycholog nám říkal, že u něho jde o dysgrafii, potíže ve psaní, i když má nadprůměrné nadání.“

U: „No právě, nadprůměrné nadání, ale on se dost nesnaží!“

M: „On potřebuje povzbuzení a je mi jasné, že se mu maximálně věnujete, já jsem vám za to strašně vděčná, ale ta dysgrafie se dá těžko zvládnout jenom snahou. Chce to čas a trvá to dlouho.“

U: „Já vím, on není v zásadě zlý chlapec, ale pochopte, ty děti jsou v pubertě, sledují jedno druhé. Já prostě musím Jirkovy písemné práce hodnotit objektivně a jako u každého druhého. Samotnou mě to mrzí, že to bývá na čtverku. Třeba kolegyně z biologie a ze zeměpisu si ho nemůže vynachválit, i když i tam se pořád vrtí a občas je zbrklý a vyrušuje.“

M: „To je jeden z jeho velkých problémů, to vyrušování, souvisí ale s tím těžkým porodem, přidušením při porodu. Já obdivuji, jakou s ním máte trpělivost. Já ji nemám.“

U: „No, to víte, každý má něco.“

M: „Ten psycholog napíše ředitelství školy zprávu o vyšetření. Bude to tam popsáno co a jak. Říkal mi, že podle metodických pokynů pro hodnocení a klasifikaci na základní škole, no prostě podle klasifikačního řádu má učitel přihlížet ke stupni vývojové poruchy.“

U: „No víte, oni ti psychologové vidí všechno moc snadné, nemají praxi školy, to je to.“

M: „V tom klasifikačním řádu také je, že místo kontrolních prací a diktátů, na jejichž výsledky má porucha vliv, volí učitel individuální formy zjišťování úrovně vědomostí a dovedností žáků.“

U: „No, Já bych mu nakonec i přidala, abych mu nekazila vysvědčení, ale jak říkám, co ostatní žáci. Co ti na to řeknou?“

¹⁷¹ Capponi, V. Novák, T. Asertivně do života. Praha: Grada, 1994. Str. 133– 138.

M: „Mně je jasné, že pro něj děláte, co můžete. Ani nevíte, jak moc jsem vám vděčná, pro něho je to velká pomoc a možná ještě větší pomoc to je pro mě s manželem, Vždyť víte, jak dopadá trápení s klukem i na rodiče.“

U: „To já znám.“

M: „Víte, je to velká podpora, když vidím, že mne chápete a klukovi chcete pomoci. O tom školním řádu, co zvýhodňuje dysgrafiky a dyslektiky, někteří učitelé nevědí. Ten psycholog dokonce říkal, že ne všichni o něm chtějí vědět, ale ani nevíte, jak jsem ráda, že u vás to neplatí. Na některých školách se to prý prosazuje hrozně složitě, třeba přes ředitelství a inspektory. No, tady to jde jako po másle. Opravdu si vážím všeho pochopení a ochoty Jirku individuálně klasifikovat, i když to ve třídě není vždycky snadné.“

U: „No já vím, já k tomu při klasifikaci přihlédnu, ale Jirka se musí víc snažit.“

M: „Spolehněte se, dohlídnu na to. A kdyby jste mi poradila nějaká pravopisná cvičení, tak mu je občas doma navíc zadám.“

U: „Něco se musí stát i s tím jeho neklidem. To takhle nejde dál.“

M: „Chtěla jsem vás poprosit, kdyby jste mu občas umožnila trochu se protáhnout i ve vyučování. Třeba ho nechat utřít tabuli. Nebo když je nutno poslat vzkaz do vedlejší třídy nebo něco takového. Určitě bude něco potřeba. Je to od vás velká laskavost, já vím, ale opravdu se nedá nic jiného dělat. Ten neklid je daný. To, víte „děti z hadích ocásků“. My se zase budeme snažit, aby měl mimo školu co nejvíce pohybu.“

U: „No nějak to uděláme.“

M: „Jste strašně hodná, opravdu si vás za to všechno vážím. Mohu se zase přijít příští měsíc zeptat, jak to s Jirkou pokračuje?“

U: „Samozřejmě.“

Příloha 3 – Rozhovor asertivní učitelky s matkou žáka¹⁷²

Učitelka (dále jen U): „Paní Vonešová, Jirka je velmi inteligentní chlapec, ale je neklidný, ve vyučování neustále vyrušuje, zlobí a pokouší spolužáky. A co je hlavní, mizerně píše. Vynechává písmenka, čárky, komolí slova, v diktátu nestihne zapsat celou větu. Jsem přesvědčena, že u něj jde o vývojovou poruchu. Byla by škoda, aby si kvůli tomu stále zhoršoval prospěch. Musíme s tím něco udělat.“

Matka (dále jen M): „Ale je zajímavé, že si na Jirku stěžujete jen vy, paní učitelka z matematiky a fyziky ho velice chválí.“

U: „Paní Vonešová, já si na Jirku nestěžuji, já mu chci pomoci. Podívejte, kdybyste zašly do pedagogicko-psychologické poradny, jestli chcete, já vás tam objednám...“

M: (skáče do řeči) „No teď mi ještě řekněte, že Jirka je blázen.“

U: „Proč by měl být blázen. Je to velmi chytrý hoch, ale...“

M: (skáče do řeči) „Tak proč nás posíláte k psychologovi?“

U: „Protože mám Jirku ráda a myslím, že by byla škoda, aby jeho školní výsledky byly horší, než mohou být. Aby trpěl za to, na co nemůže mít úlevy. Aby se třeba kvůli vývojové poruše psaní, která mu v dospělosti nebude dělat žádné vážné obtíže, nedostal třeba na střední školu. Byla by ho škoda, je to nadané dítě. Podle kolegyně má matematický talent. I u mě v češtině patří k dobrým žákům, pokud jde o jeho mluvenou produkci a obecnou informovanost. Jirka je studijní typ.“

M: „Prosím vás, tak když je kluk tak nadaný, proč jej posíláte na psychologické vyšetření jako někoho, kdo potřebuje přeradit do zvláštní školy?“

¹⁷² Capponi, V. Novák, T. Asertivně do života. Praha: Grada, 1994. Str. 133 – 138.

U: „Protože jsem pedagog a ne psycholog. Vidím, že u chlapce jde o specifické poruchy, ale pro práci s ním bych potřebovala jejich přesno diagnózu.“

M: „A když tedy víte, co mu chybí, tak proč z toho nevycházíte? Proč máme chodit do poradny? Víte, jak se liší psychiatr od svých pacientů? Předběžným vzděláním. Cha, cha!“

U: „Já vás neposílám na psychiatrii. Když budeme mít nález od psychologa, mohu si v souladu s metodickým návodem našeho ministerstva dovolit nechtít po Jirkovi, aby např. psal rychle diktáty, u slohových úloh nemusím klasifikovat grafický a mluvnický projev. Taky mu mohu zadávat navíc cvičení, která mu pomohou. Víte, s tím jeho neklidem si poradím – stačí ho jen víc zaměstnat, umožnit mu v hodině pohyb – třeba ho nechat umýt tabuli, nebo když vidím, že už je jak na jehlách, tak ho pošlu něco vyřídít.“

M: „No a to nemůžete bez nálezu poradny?“

U: „Nemohu, už kvůli ostatním dětem ne. Víte, jsou v pubertě, sledují jedno druhé, mají výrazný smysl pro „spravedlnost“ a jsou velmi kritické k tomu, když se někomu „nadržuje“. Pokud bych Jirkovi odustila třeba diktát, nevzaly by to.“

M: „A to snad chcete dětem říct, že Jirka je narušený, a proto nemusí psát diktát?“

U: „Ne, ale mohu říct, že Jirka je od hodnocení předmětu projevu do jisté míry osvobozen, stejně jako jsou některé děti osvobozeny z některých cvičení či tělocviku vůbec a jiné děti nechodí do školní jídelny, protože mají dietu.“

M: „Nebudou se mu spolužáci posmývat?“

U: „Spíš teď se mu trochu posmívají. Víte, to je běžné, že děti poněkud žárlí na spolužáky, kteří jsou někde úspěšní. A u Jirky mají ohromnou příležitost mu to „vrátit“. Pubertální děti umí být zlé. A ten Jirkův grafický projev, to je skutečně katastrofa. On sám kvůli tomu trpí, je to snaživý chlapec, ale tady je každá snaha marná.“

M: „Tak vy si myslíte, že bychom měli jít k psychologovi?“

U: „Měli. A až budeme mít nález a budeme moudřejší, chtělo by to nějaká speciální cvičení.“

M: „Však jste říkala, že mu je budete dávat.“

U: „Ale budu potřebovat i vaši pomoc. Víte, nemám to ráda, když učitel přenáší své povinnosti na rodiče, ale při 38 žácích ve třídě to bez zvláštní domácí přípravy nepůjde. Budu však jen potřebovat, abyste na něho dohlédli. I když u Jirky je možné, že se o sebe postará sám. Jemu velmi vadí, že mu to nejde. Myslím, že s ním nebudete mít velkou práci. Škoda, že Jirka nezačal školu ve speciální třídě, teď už je na to pozdě.“

M: „No, oni nám to doporučovali. Víte, měla jsem s Jirkou těžký porod, museli ho křísit, prý je to důsledek toho. Doktorka na středisku nám říkala, ať ho dáme do vyrovnávací třídy, my jsme ho však nechtěli poškodit, vždyť je to normální dítě.“

U: „Nelamte si s tím hlavu. Však si s ním poradíme, je to šikovný kluk.“

Příloha 4 – Diskuze: Konflikty s rodiči¹⁷³

Účastník diskuze:	Předmět příspěvků: Konflikty s rodiči
Mgr. P. B. žena	Máte nějaké "problémové" rodiče? Rodiče, kteří obrátí, vše co řeknete o 180 stupňů a vždycky proti vám? Umí se tomu bránit? Já se přiznám, že ne. Nevím si s tím rady. Při hovoru s nimi, i když se pečlivě připravuji, pomalu a špatně hledám argumenty, mám co dělat, abych aspoň navenek zůstala klidná. A vlastně mám z těchto konfliktních a vyhrocených situací strach. Nemáte někdo radu, co s tím? P.
P. H. žena	Dobrý den P., jsem na tom úplně stejně. S upřímností nejdál dojdeš, říká se. Nevím - upřímnost mne dovedla tak akorát do ředitelny, když jsem musela řešit již druhou žádost o přestup žáka do vedlejší třídy... Vždy mám problém okamžitě reagovat. Přesně pod heslem "Po bitvě je každý generálem" vím přesně, co a jak jsem měla říct, ale to už je pochopitelně pozdě. Jedno mne však rodiče naučili - při jednání s nimi NIKDY neztratit klid a nervy. Pokud se mám rozčítit nebo nějak vybuchnout, tak jedině AŽ PO rozhovoru. To je zatím má jediná rada P.
Mgr. J.J. žena	Dobrý den, s problémovými rodiči jsme se asi v praxi setkali skoro všichni. Všichni asi máme zážitek - po bitvě je každý generál, ale také i to, že - tak teď se nám to povedlo. Jak na to? Každý máme trochu jiné předpoklady k práci s rodiči, každý jsem v danou chvíli v trochu jin "náladě". Mně pomáhá to, že se k nim vždy chovám s klidem a úctou, přijímám je zdvořile, i když cítím, že by mne nejrady roztrhli (a já je) a snažím se je vyslechnout s tím, proč přišli. Většinou se na takové setkání dost dobře připravím tím, že si sama zmapuji situaci a hledám argumenty, proč tak, či jinak, abych ve chvíli, kdy jsou rodiče u mne, byla co neklidnější. Vždy po skončení dělám zápis z našeho setkání, který mi rodiče podepisují (abych měla doklad, na čem jsme se domluvili, co jsme si přislíbili atp.), také se s nimi domluvím na dalším postupu (pokud je potřeba) nebo si domluvím další schůzku. J.
Mgr. P. B. žena	Hezký den, i já se snažím dělat zápis o jednání. Taky se poslední dobou snažím, aby byl jednání přítomen ještě někdo další, třeba pokud jde o nějakou neshodu s vyučujícím některého z předmětů a rodiče se obrátí na mě jako na třídní, vždy k tomu volám i toho vyučujícího. Ale přesto jsou rodiče, kteří odmítnou cokoli podepsat, odchází rozčileni a s výhrůzkami, že půjdou za ředitelem / inspekcí, ... Děláte si s takovým vyhrožováním starosti? P.
Mgr. H. P. žena	U nás je praxe, že u jednání s rodiči (pokud je závažnějšího charakteru) je kromě učitele vždy přítomen někdo z vedení a výchovný poradce. Z jednání se dělá krátký zápis, ve kterém se shrne, obsah jednání. Zatím ho rodiče nikdy neodmítli podepsat. Samozřejmě, že i mezi našimi rodiči jsou silně konfliktní typy ... já už se bála jako těhotná chodit na prohlídky, protože jsme tam vždycky jednu takovou maminku potkávala)) a to je pak hodně silný zážitek i pro okolí, když taková osoba hodlá pořád něco řešit, vy ji odkazujete na školu a že momentálně jste u lékaře a nic s ní řešit nebudete, nakonec začne vejskat něco o nevychovanosti a inspekci a spokojená, že se

¹⁷³ Diskuzní fórum metodického portálu RVP. [online]. Výzkumný ústav pedagogický v Praze. [cit. 08. 03.2010]. Dostupné z <http://diskuze.rvp.cz/viewtopic.php?f=100&t=389&sid=a2a185dc5af6ec6c995bc6f7f66e9b6c>. ISSN: 1802-4785.

	pohádala odkráčí. H.
Mgr. J. J. žena	Dobrý den P, myslím, že rad tady máte dost a dost, ale fakt je, že s rodiči, kteří vyhrožují, to není snadné, ať už proto, že to má dopad na školu, ale hlavně proto, že na nás/Vás. To víte, že si z toho dělám starosti, ale na druhou stranu, pokud vím, že jsem vše "ošetřila" tak, jak to mělo být a rodiče se přesto rozčilují, nechám je být, jsem (skoro) klidná, jen čekám, odkud se něco vyhrne a já to opět budu muset řešit. Tak hodně štěstí! J.
Mgr. P. B. žena	Ahoj, moc děkuji všem za rady. Všichni radíte zůstat klidná, pokusím se. Vlastně se to snažím pořád, ale někdy mi to ujede... I když i u nás se závažnějších jednání účastní více lidí, jsou situace, které nikdo neplánoval, z celku nevinného rozhovoru se vyvine pěkná bouřka... a tady právě bývám vedle. Říkám si ale, že každá takováhle situace mě trochu připraví na tu další..... Ale stejně je nemám ráda Kdybyste ještě někdo měl nějakou radu, sem s ní, díky. P.
Mgr. P. S. žena	Dobrý den, souhlasím se vším, co bylo dosud psáno ohledně řešení konfliktů s rodiči. Já se snažím přiklonit ještě k zamyšlení, co konflikt vyvolává. V profesi mi hodně pomáhá empatie, nadhled. Jako orel se podívat z výšky na problém a neřešit ho s horkou hlavou. Emoce dělají s člověkem divy, vidíte. V případě, kdy mne zaskočila návštěva rodičů a cítila jsem, že mé emoce "hrají" a já tedy nejsem nohama na zemi, snažila jsem se se slušností rozhovor přerušit a rodiče "přobjednat". Získala jsem tak čas na vyprchání hněvu...emocí. Rodič musí pochopit, že musíte do hodiny apod. Jako matka i učitelka mohu na konflikty ve škole pohlížet ze dvou úhlů a je to pro mne velká škola. Dcerka denně komentuje spory mezi učitelkou a žákem, resp. rodiči. V řešení mi zcela uniká jádro problému: Pojďme a táhněme za jeden provaz. Jde nám tady o vaše dítě a ne o mé ego. Nehádat se, kdo co řekl a jak se kdo podíval. Ze zkušenosti vím, jak moc dělá také respektování názoru rodičů. Říci v klidu, ne nadřazeně, Co byste navrhoval? Jaký navrhuje postup? apod., dělá divy. rodiče to většinou překvapí, že se nechcete hádat a přistoupí snáze na konstruktivní dialog. S pozdravem P. S.
J. K. žena	Dobrý den, i já znám taková setkání. A právě to vede k úvaze nad tím, že jako učitelé bychom měli projít jakýmsi seminářem, který by nám v komunikaci pomohl. Zahájila jsem na toto téma diskuzi zde: http://diskuze.rvp.cz/viewtopic.php?f=161&t=459 . Přeji Vám P. hodně štěstí a dobrá rozhodnutí J. J., moderátor
Mgr. P. S. žena	Děkuji Vám a přidávám se s přáním vytrvat plná energie, nezničených nervů u tohoto krásného poslání. Petra
Mgr. Bc. J. T. žena	Zdravím všechny vespolek, dnes se na vás všechny obracím spíše s kritikou chování některých rodičů. Je zřejmě rozdíl učit ve velkém městě a na vesnici. Učím v malé, venkovské škole v Pardubickém kraji. Pro děti se snažíme o kvalitní vzdělávací program s dalšími aktivitami. V neděli odpoledne jsme se vrátili z osmidenního pobytu v Národním parku Šumava. Děti si prožily spoustu aktivit s pracovníky parku a na závěr jsme dva dny raftovali na Vltavě. Dnes jsme udělali vyúčtování, vypsali položky každému dítěti a vrátili přeplatek 140 Kč ze zálohy, kterou zaplatili rodiče. V 16:50 mi na mobil volala jedna maminka a vynadala mi, jak to, že jsem její dceři vrátila peníze, když děti jely do divadla a její dcera je tam utratila (140 Kč). To, že nám nikdo z rodičů neumí poděkovat, na to už jsme si v našich podmínkách zvykli a ani to nečekáme. Ale že dítě utratí peníze a maminka vynadá v 16:50 ředitelce školy, tak to vskutku nemůžu nějak rozdýchat.

	Jaké máte zkušenosti s rodiči? Dokážou Vám poděkovat?
Mgr. P. B. žena	Dobrý den, J. smutné, ale bohužel pravdivé. Jediné, co by se dalo za poděkování považovat, jsem zažila od své žáčky, která řekla: "Vy s námi pořád někam jezdíte a pořád něco vymýšlíte, to ty předchozí učitelky nedělaly." P.
Mgr. H. P. žena	Nám občas přijde někdo poděkovat po akcích, které pro děti a rodiče pořádáme. Většinou totiž končíme společným posezením, takže se dozvíme, jak se líbilo nebo nelíbilo. Tam kde posezením nekončíme, necháváme velký arch na vzkazy. Pochvalu ale dostáváme od určité malé skupiny rodičů .. těch, kteří s námi většinu akcí absolvují. H.
Mgr. Bc. J. T. žena	Děkuji vám oběma za Vaše názory. Dnes jste mi obě dvě strašně pomohly, protože sedím sama doma a už se mi to pomalu daří "rozdýchat." Mrzí mě to, protože každoročně píšu grantové projekty. Je s nimi spousta práce navíc a na Expedici Šumava 2009 jsme dostali grant od MŠMT ve výši 100 tisíc korun. Rodiče by to nebyli schopni financovat. Ubytování na nádherném Zadově, na hradu Rožmberk, 8 krásných dní. Děti jsme v neděli rozvázeli až domů, aby rodiče nemuseli čekat před školou a nakonec mi vynadala zatím jen jedna maminka ... (už jste si to přečetli). Tak abych trochu rozesmála i já vás, tak Vám napíšu, že při raftování se mi podařilo spadnout po zadku do vody. ;)). Děti si myslely, že jsem se snad utopila ;)). Byly ale úžasné, snažily se mi pomoci. Takže zlatý hřeb celé Expedice Šumava 2009 je to, že ... paní ředitelka se málem utopila ve Vltavě ... ;)). Přeji hezký večer a ještě jednou děkuji, že jsem to s vámi mohla probrat. Moc mi to pomohlo.
Mgr. H. P. žena	Občas si říkám, že by měli mít kolegové možnost jezdit na výměnný pobyt do jiné školy, aby věděli, jak to chodí jinde. Stejně tak bych přála rodičům, aby jejich dítě na týden chodilo do jiné školy. Možná by si začali toho, co mají, vážit. H.
Mgr. P. S. žena	To je opravdu smutný konec krásného výletu, milá J. Já však věřím, že je to o lidech. Že se vždy najde někdo, kdo pořád na něco nadává a něco se mu nelíbí. Je to podle toho, na jaké lidi zrovna narazíte. Jsou rodiče, kteří si ničeho nevážejí a jsou TI, kteří se zapojí do všeho a vždy a dokážou Vám poděkovat. Stejně tak, jako já dokážu poděkovat a ocenit je. Já jsem měla jednu maminku, která mi v pracovních listech opravovala pravopisné chyby, které tam samozřejmě nebyly. To jsem zas nemohla rozdýchat já. Pak zas zjistila, že v jiné škole jsou v matematickém učivu dál než my, tak si na mě stěžovala p. řed. To nebylo ani tak šokující, jako reakce ředitelky, která se za mne nepostavila a já musela rychle učit to, co si maminka přála. Nakonec jí vadilo, kde jedem na školní výlet. No jo, chce to se nad tím přenést, ale sama vím, že to moc nejde. Brzy budou prázdniny, J., a tu úžasnou maminku dva měsíce neuvidíte. P.S.
Mgr. P. S. žena	Dobrý den, paní J, chce se mi napsat, na hrubý pytel hrubá záplata... Závidím vašim dětem, jistě jste si to "u nás" na Šumavě užili. V těchto chvílích je opravdu těžké to rozdýchat. Úplně vás chápu. A můžeme Vám říkat, povznete se nad tyto typy rodičů, ale nejde to. Zodpovědnost, kterou jste nad dětmi měla, si rodiče nedokáží představit. Hodiny příprav, plánování, ani nedomýšlím... Asi bych se neudržela a časem si to s danou paní měla potřebu vypovídat. Myslím, že jinak by jí to vůbec nedošlo, někomu to holt trvá déle. P.
Mgr. Bc. J. T.	Dobrý večer vespolek, děkuji vám všem za vaše názory a za vaše krásná slova. Víte, nemám ráda paní učitelky,

žena	<p>kteří říkají větu: "Pracuji jen do výše svého platu." V naší ZŠ i MŠ se vždycky snažíme dát dětem mnohem více, než nám ukládají naše povinnosti. Baví nás to, naplňuje, ale na druhé straně potřebujeme všichni zpětnou vazbu. Potřebujeme znát názor dětí, rodičů, širší veřejnosti o tom, co se jim líbí a proč se jim to líbí nebo naopak nelíbí. Děti hodnotí zcela běžně. Výstupem posledního školního dne budou opět velké archy papírů, kde děti budou psát a kreslit to, co se jim nejvíce za II. pololetí líbilo. Totéž ale potřebujeme znát od rodičů. Předejde se řadě konfliktů. Vlastně tato diskuse mě přivedla k myšlence, že svolám rodiče budoucích prvňáčků a budu s nimi diskutovat o tom, jaké akce by si přáli v průběhu celého školního roku. Jsem přesvědčena, že tím předejdu řadě nedorozumění a konfliktů. Nechám je výstupy napsat na velkou roli papíru a budu ji mít vystavenou po celý školní rok v šatně.</p> <p>Jak to děláte Vy, jak předcházíte konfliktům s rodiči?</p>
Mgr. P. S. žena	<p>Jak předcházíte konfliktům s rodiči Vy?</p> <p>Dobrý den,</p> <p>já už jsem se o tom zmiňovala, tuším, v tématu spolupráce s rodiči. Já se snažím jim sdělovat úplně všechno, každou maličkost. Neustále s nimi komunikuji o všem, co nás čeká, ale i to, co mě zrovna napadlo - akce, besedy...</p> <p>Když to vezmu z pohledu rodiče, tak věc, která mi na p. uč. mé dcery nejvíce vadí, je, že nám rodičům vše sdělí na poslední chvíli, a to ještě velmi stručně, že z toho moc nepochopím.</p> <p>Např. v pátek napíše, že děti jedou v pondělí na výlet. To mi připadá pozdě. V pátek napíše, že v neděli je maškarní ples apod. Mě je to nepříjemné, takže já jako učitelka nebudu dělat to, co mi samotné vadí.</p> <p>Podle mne v jakémkoli konfliktu, který proběhne mezi kýmkoli a kdekoli, je vždy příčinou komunikace. To si myslím já. Neříkám, že komunikace na obou stranách. Chyba může být jen v jednom z komunikujících.</p> <p>P. S.</p>
Mgr. Bc. J. T. žena	<p>Ahoj P.,</p> <p>děkuji za odpověď. Ano, máte pravdu, je to především o komunikaci. Na webových stránkách školy píšeme plánované akce na další měsíc. V září rodiče schvalují plánované akce na celý školní rok a také je žádáme o spolupráci. Ale je potřeba komunikovat, s tím naprosto souhlasím. S některými rodiči je ale komunikace velmi obtížná, když do školy vůbec nechodí. Učím v 1. třídě a některé rodiče jsem po celý rok vůbec neviděla. Těžko se dá pak hovořit o spolupráci.</p> <p>Měli jste vy nějaký konflikt s rodiči nebo naopak vy jako rodič konflikt s učitelem?</p> <p>Napište nám o tom.</p>
Mgr. D. S. žena	<p>Dobrý den,</p> <p>A právě to vede k úvaze nad tím, že jako učitelé bychom měli projít jakýmsi seminářem, který by nám v komunikaci pomohl.</p> <p>Dobrý den,</p> <p>já si dokonce myslím, že by komunikace, nástroje komunikace, jak přesvědčit a motivovat, jak si získat autoritu... a mnoho dalších témat mělo být povinnou součástí vysokoškolské přípravy pedagoga!!!!</p> <p>D.</p>
P. H. žena	<p>„Mgr. P. S. píše:</p> <p>Já jsem měla jednu maminku, která mi v pracovních listech opravovala pravopisné chyby, které tam samozřejmě nebyly. To jsem zas nemohla rozdýchat já. Pak zas zjistila, že v jiné škole jsou v matematickém učivu dál než my, tak si na mě stěžovala p. řed. To nebylo ani tak šokující, jako reakce ředitelky, která se za mne nepostavila a já musela rychle učit to, co si maminka přála.</p> <p>Nakonec jí vadilo, kde jedu na školní výlet.“</p> <p>Milá P.,</p> <p>naivně jsem si doted' myslela, že jsem měla "takové štěstí" na rodiče jen já. Nyní si s Vámi stoupám do jedné řady...</p> <p>I já řešila něco podobného. Maminka 14 dní po konzultačních hodinách, kdy jsme se vzájemně ujistily, že naše vztahy jsou v pohodě a že spolupracujeme na maximum, jsem</p>

	<p>se octla v ředitelně, kde tato maminka žádala o přeřazení svého syna do vedlejší třídy z důvodu "obavy z přechodu na II. stupeň". Mám ve třídě výrazně slabé žáky, a tak možná nevypočítáme takové množství příkladů na písemné dělení ani slovních úloh, jako vedlejší třída - usiluji o kvalitu ne o kvantitu. A tak vše důkladně rozebíráme a používáme opakovaný výklad, učení ve dvojicích atd., abych dala všem žákům šanci pochopit.</p> <p>Moje argumenty padaly na zeď a kutálely se do kanálu</p> <p>Po několika minutách mi maminka navrhla, že bych měla častěji psát desetiminutovky a testy, abych ty žáky "donutila" se to naučit. To už jsem málem nerozdýchala a opáčila jsem, že odborníkem na volbu metod z nás dvou budu zcela určitě já!</p> <p>Bylo to vlastně směšné ...</p> <p>Jak to říkal pan Werich: "Nejhorší je srážka s ..."</p> <p>PS: (Ne)logická větička na závěr z žádosti této maminky... Žádá o přestup "i za cenu zhoršeného prospěchu svého syna." Dává to smysl? Bude pak víc umět??</p> <p>P.</p>
J. K. žena	<p>„Mgr. D. S. píše: J. K. píše: Dobrý den, A právě to vede k úvaze nad tím, že jako učitelé bychom měli projít jakýmsi seminářem, který by nám v komunikaci pomohl. Dobrý den, já si dokonce myslím, že by komunikace, nástroje komunikace, jak přesvědčit a motivovat, jak si získat autoritu... a mnoho dalších témat mělo být povinnou součástí vysokoškolské přípravy pedagoga!!!!“</p> <p>D. Dobrý večer D, souhlasím s Vámi. To by bylo určitě přínosné. A dost možná, že takové věci už na fakultách fungují. I když, pak bychom tu neměli asi téma: "To přijde, až budeš učit ...". Vzpomínám, že jsme na fakultě seminář komunikace měli, bylo to počátkem 90. let. Bohužel se mi vybavuje jen vzpomínka na návštěvu rádia a na tvoření přednášky o Vlivu slintání žízála na rezavění zemské osy. Obracím se tedy na studenty.... Je součástí Vaší přípravy na učitelské povolání seminář komunikačních dovedností? J.</p> <p>J., moderátor</p>
Mgr. Bc. J. T. žena	<p>Dobrý večer vespolek,</p> <p>musím s vámi všemi jen souhlasit. Naše povolání je skutečně velmi těžké a rozhovory s některými rodiči jsou vskutku vysilující, demotivující pro další práci.</p> <p>I já jsem dnes měla rozhovor s jednou maminkou a vlastně jsem nepochopila, o co jí vlastně šlo. Říkala mi, že v sousední škole budou mít slovní hodnocení do třetí třídy a u nás se známkuje. Její dítě navštěvuje třetí třídu a je výborné. Ne, nevím, nepochopila jsem, o co jí šlo.</p> <p>Kde je ta pomyslná hranice, kam až rodiče v rámci demokracie a spolupráce s nimi pustíme? V čem jsou kompetence učitele?</p> <p>Mgr. Bc. J. T.</p>
Mgr. S. R. žena	<p>Dobrý večer! Souhlasím s vámi, že rodiče jsou dnes jiní - chybí jim pokora, soudnost, ale především úcta k učiteli i k tomu povolání. Ale co s tím? S.</p>
Mgr. P. S. žena	<p>No jo, J., a kdo nám odpoví, kde se ta chyba stala? Kde došlo ke zlomu? Nevěřím tomu, že se to někdy vrátí, že si zase rodiče budou učitelů opravdu vážit. Samozřejmě nemluví o všech. Všechny do jednoho pytle házet nechci.</p>

	Vlastně s rodiči problémy nemám. Vycházím s nimi výborně, ale znám mínění některých. Víím také od svých známých, co si o učitelích myslí. P. S.
L. U. žena	Máte někdo nějaké "spolehlivé" techniky, jak si při konfliktu s rodiči počínat? Počítat do pěti? Zásadně se nepřít? Zásadně souhlasit? Záměrně zlehčuji, omlouvám se. L L.U., hlavní moderátor
Mgr. M. M. žena	Není jich mnoho, ale přesto. Doslova odzbrojujícím se mi jeví podání ruky a konstatování, že rodiče rada vidím. Slova doplňuji milým úsměvem a pozváním do kabinetu, třídy, případně někam, kde budeme mít na "vřelou" diskusi klid. (Lépe je vybrat vzdálenější kabinet, rodiče cestou malinko zchladnou). Pokud si dotyčný rád sedne, sedám si též, ovšem na židli, která je vyšší než jeho. Což obnáší předem si očima přelétnout, která z židlí to je. No a poslední, i toho největšího darebu nejdříve pochválím, neboť v každém je ta jiskřička dobrého.
Mgr. S. R. žena	M! Rozhodně si myslím, že v mnohém máte pravdu. Určitě na rodiče funguje pochvala i vřelé slovo. Myslím, že učitel musí být mnohdy taktik, aby zažehnal problém a také jedním vstřícným, ale věcným jednáním může na vždy vzdudit v rodičích důvěru a zasít tak semínko pro dobrou spolupráci. S.
Mgr. P. S. žena	Dobrý den všem. Já rozhodně souhlasím s tím, co M. napsala, ale na jednu věc bych ráda upozornila. Ne však ve zlém. Nedávno jsem byla na kurzu neverbální komunikace a tam nás učitele paní lektorka upozorňovala na to, že u jednání s rodiči nikdy nemáme sedět výše než oni a už vůbec ne stát. Údajně se mohou cítit, jako že se nad nimi povyšujeme a nejsme si rovni a nezískáme si je na svou stranu. Nevím, jak je to s tou zvýšenou židlí, asi to nebude tak horké, ale řeknu Vám, já když přijdu na třídní schůzky, paní učitelka nade mnou stojí jako soudce nebo kat a moc příjemné to teda není. A to mám dceru premiantku. Já jako učitelka sedím naproti rodiči v pohodlném křesílku stejně jako on. Povídáme si a popíjíme kávičku. P. S.
B. T. žena	P, jste úžasná učitelka a rodiče Vás mají určitě rádi. U nás ve škole tyto schůzky řešíme podobně neformálně, ale ve škole jsem se zatím s něčím podobným nesetkala. Přeji Vám, aby Vám tento elán vydržel B. T.
Mgr. P. S. žena	Děkuji, B, ale s tou kávičkou jsem to trochu přehnala. Pravda je taková, že ji občas popíjím sama, protože rodiče se dost ostýchají a na "takové" třídní schůzky zatím nejsou zvyklí. Důležité je, že se otevřou a je to spíše jako "pokec" s kamarádkou než s maminkou či tatínkem, kteří přijdou a úzkostně na mě koukají. Vím, že patříte mezi učitelky MŠ, B., a můžu Vám říct, že střední pajdák mi dal v těchto věcech daleko lepší a širší základ než VŠ. O takové té laskavosti a pochopení k dětem, kterou jsem poznala na střední, se na výšce moc nemluvílo. Jsem velice ráda, že jsem studovala střední pedagog. školu. Je to k nezaplacení. Krásné prázdniny P. S.
P. H. žena Předmět příspěvků: Nabuzení rodiče	Nejtěžší je "zchladit" rodiče, kteří se už sami vytočili dříve, než vstoupili do školy. Uvedu příklad... Učila jsem 5. třídu. Dívčina, vždy výborné výsledky, začala podvádět - falšovala podpis rodičů, pak zfalšovaný podpis "zamalovala", nakonec sešit údajně ztratila. Během toho týdne jsem tedy opakovaně volala rodičům, protože jsem vytušila, že je třeba to řešit okamžitě. Také reakce rodičů se vyvíjely: snad se tolik nestalo - mohu přijít až po 18. hodině, já totiž pracuji - vypnutý telefon. Nedala jsem pokoj, a tak se mi nakonec po 14 dnech podařilo, že maminka do školy přišla. Jak tušíte, byla na mě řádně nachystaná, její některé provokativní projevy si

	<p>pamatuji dodnes:</p> <p>"To se nedivím, že holka nechce do školy chodit," prohlásila ještě než dosedla poté, co se rozhlédla po třídě. Reagovala jsem tím, že kvůli tomu jsme se tady nesešly (byla jsem pak na sebe patřičně hrdá, že jsem se nenechala vytočit!)</p> <p>"A kvůli tomu mě sem táhnete?"</p> <p>"Buďte si jisti, že do téhle školy svého mladšího kluka nedám!" Hmm, holka už vyšla, kluk řádně studuje již na II. stupni</p> <p>Chci jen poukázat na to, že ačkoli mnozí rodiče jsou výrazně "nassertivní", my musíme naopak používat metody asertivní.</p> <p>P.</p>
P. H. žena	<p>„Mgr. P. S. píše: Mám pocit, že se to trochu zvrtilo. Že nám rodiče diktují co dělat a co ne.“</p> <p>I já mám ten pocit. A my to dovolili. Nejsem žádný revolucionář, ale vždyť my jsme ani nedokázali pořádně stávkovat! Pořád máme obavu, abychom někomu neublížili, někoho neurazili, někoho se nedotkli.</p> <p>A vrátilo se nám to. Teď abychom se báli jen podívat se "divně" na dítě! Nedejbůh na rodiče.</p> <p>PS1: Všimněte si koncovek v příchestí minulém, jsou zcela záměrné (abych zahrnula všechny pg. pracovníky).</p> <p>PS2: To se mi to vykřikuje! No, stávkovat jsem chtěla, ale jednání s rozčilenými rodiči je pro mne několikanásobný stres.</p> <p>P.</p>
B. T. žena	<p>Zdravím, jak vás tak, děvčata, poslouchám (nebo spíš pročítám), tak jsem ráda, že pracuji "jen" v mateřské škole. Také se potýkám s konfliktními rodiči, to snad bude asi celonárodní problém, ale mám výhodu každodenního kontaktu s nimi. A to mi dává více prostoru a možností, včetně prevence. V tom vidím i jistou výhodu oproti základním školám. Držím vám palce. B. T.</p>
O. S. muž	<p>„L. U. žena, píše: Máte někdo nějaké "spolehlivé" techniky, jak si při konfliktu s rodiči počínat? Počítat do pěti? Zásadně se nepřít? Zásadně souhlasit? Záměrně zlehčuji, omlouvám se. L.“</p> <p>Učitel by neměl přijmout způsob komunikace protestujícího rodiče. Taková debata se rychle promění v hádku a ta nic neřeší, naopak komunikaci jenom zhoršuje. Vyplatí se nechat stěžující vymluvit. Nevstupovat hned do hovoru, v klidu poslouchat a rovnat si v hlavě myšlenky pro další průběh hovoru. Po čase dojde „stěžovalele“ dech a jeho energie začne upadat. Pak je vhodné do hovoru vstoupit a na začátek projevit pochopení a s něčím, co stěžovatel uvedl i souhlasit. Teprve pak a postupně přejít na vlastní argumentaci a přesvědčování. Je pravda, že to stojí více času, ale většinou to pomáhá.</p> <p>Pokud ne, je tu dobrý recept, jak už radili někteří diskutéři: Začít psát o hovoru úřední protokol. Ještě je možné stěžovateli naznačit, že zápis bude postoupen školské radě, nebo výchovné komisi SRPŠ. To také umí dobře schladit horké hlavy. Pokud ani to nepůsobí, není jiná šance, než se smířit s tím, že se s touto osobou prostě nedomluvíte. Je to někdy jediná možnost, a pak je lepší debatu rázně ukončit. Je lepší to veřejně říci stěžovateli přímo do očí, že nemá smysl se s ním dál dohadovat, protože se dohodnout prostě nechce.</p>

Mgr. H. P. žena	Tak u nás se o všech "konfliktních" jednáních s rodiči dělá zápis, který podepisují všechny strany. Předcházíme tak "krátké" paměti rodičů, kteří jsou schopni tvrdit při opakovaném problému, že jsme s nimi nikdy nic neřešili. H.
O. S. muž	Jak říkal inspektor při poslední návštěvě na naší škole. "CO JE PSÁNO, TO JE DÁNO!"
Mgr. P. S. žena	To jsou hodnotné rady. Souhlasím s vámi, ale co když rodič odmítne takový zápis podepsat? Samozřejmě i to jeho odmítnutí může učitel do zápisu zaznamenat, ale jak pak dokáže ostatním stranám, že si vše nevymyslel, nepřidal si něco, nebyl objektivní apod.? P.S.
Mgr. H. P. žena	Kupodivu se nám to ještě nestalo To se spíš stalo, že kolegyně odmítla podepsat zápis z jednání o jejím přestupku .. tam jsme to řešili textem, že odmítla podepsat a protože u toho byli ještě další "svědci" .. tedy přítomní .. podepsali se i oni. Ve škole při jednání s rodiči chceme, aby byl při řešení problému přítomen výchovný poradce, případně někdo z vedení nebo ještě jiný učitel. H.
O. S. muž	„Mgr. P. S. žena píše: To jsou hodnotné rady. Souhlasím s vámi, ale co když rodič odmítne takový zápis podepsat. Samozřejmě i to jeho odmítnutí může učitel do zápisu zaznamenat, ale jak pak dokáže ostatním stranám, že si vše nevymyslel, nepřidal si něco, nebyl objektivní apod.?“ Samozřejmě, že se to může stát. Pak ale následuje další postup, který jsem výše uvedl. Písemný protokol není jen administrativní akt, ale má zklidnit napětí, přibrzdit rozjetého rodiče a donutit ho normálně přemýšlet. A většinou to velmi dobře zafunguje, takže další jednání proběhne docela normálně a kulturně.
P. žena	Stejný problém při jednání s rodiči jsem mívala i já. Avšak pomohlo mi uvědomit si, že rodič je ten, kdo má problém a ne já. Většinou problémové dítě ve škole bývá problémové i doma, i když Vám budou různí lidé včetně rodičů tvrdit něco jiného. Tito rodiče již bývají ?? unaveni??, proto jednají vznětlivě a podrážděně. Ten, kdo bývá při takovém jednání v pohodě, potom mohou být jenom já. P. zdraví P.
Mgr. J. Z. muž	pozorně jsem si přečetl vaše názory, které jsou velmi cenné. Bylo by škoda, kdyby zapadly. Proto jsem se pokusil shrnout je do několika bodů: <u>Konflikty s rodiči a jak se na ně připravit</u> <ul style="list-style-type: none"> •Vytvořit dobré podmínky pro rozhovor •Nenecháme konflikt rozrůst do velkých rozměrů a řešíme jej co nejdříve. •Pokud nemáme v tomto okamžiku čas nebo se cítíme emočně v nepohodě, požádáme o sjednání schůzky na jiný termín, kdy budete mít na daný problém dostatek času a klid. •Přivítat se s nimi podáním ruky, vzájemně se představit. •Důvěrnost (vyhledáme si místo, kde budeme sami) •Je dobré se posadit, protože tím naznačujeme, že si rodičů vážíme a máme pro ně čas. •Vysvětlíme, že je zvykem udělat zápis z našeho jednání a poprosíme jej, aby pomohl s formulacemi. •Pokud je to vážný konflikt, přizveme si výchovného poradce či jinou osobu z vedení školy. •Sedneme si na stejnou úroveň ale nikdy ne čelem proti sobě (konfrontační pozice) •Pokud můžeme, nabídneme vodu, čaj, kávu. •Než začneme hovořit o daném problému, oceníme, že rodiče přišli a že si toho vážíme, že mají zájem o své dítě. (Důležité pro navázání kontaktu.) •Chováme se klidně a přátelsky a s respektem k rodiči. •Zdůrazníme společný zájem o dítě a potřebu se domluvit tak, aby to prospělo jemu. •Vždy si najdeme něco, co můžeme na jejich dítěti pochválit. •Promyslíme své stanovisko k danému problému a připravíme si argumenty. •Při rozhovoru rodiče „zrcadlíme“. Tím dáváme najevo, že si ho vážíme a že ho posloucháme. Budujeme důvěru.(Zrcadlení je komunikační technika: doplňující otázky, shrnujeme, co rodič řekl, a ptáme se, zda jsme dobře porozuměli, sledujeme mluvčího rodiče pohledem a občas dáme najevo, že posloucháme, popíšeme a uznáme za legitimní

	<p>emoce, které rodič projevuje, atd.) Zásadně se neprobíráme v nějakých materiálech, nečteme a neděláme jiné činnosti, které by si rodič mohl vykládat jako nezáměr.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Zdůrazňujeme v rozhovoru to, v čem jsme zajedno. •Necháme rodiče vypovídat a zbytečně jej nepřerušujeme. •Ptáme se rodiče, jak by daný problém řešil on. (Co byste navrhoval? Jaký navrhuje postup?) •Domluvené řešení si necháme odsouhlasit a dáme do zápisu. <p>Pokud vás napadne ještě něco dalšího, připište.</p> <p>Zdraví J.</p>
Mgr. P. B. žena	<p>J., moc děkuji za shrnutí. Určitě mi v mém jednání s rodiči pomůže.</p> <p>Nedávno jsem ale měla jednání s maminkou, která byla velmi psychicky v nepohodě (chvillemi plakala), ale odmítala cokoli - nápoj, sednout si, ... - jen stále opakovala, že ještě nikdy s nikým neměla konflikt a něco vyžadovala. Mluvily jsme spolu asi půl hodiny, z toho jsem dobrých dvacet minut vůbec nechápala, o co mamince šlo. Nakonec jsme si to snad ujasnily. Mě se nezdálo, že by o nějaký konflikt šlo, ale paní to zjevně vnímala jinak. Nemáte někdo radu, jak takového rodiče uklidnit?</p> <p>P.</p>
Mgr. J. Z. muž	<p>Ahoj P., těžko soudit, ale z toho mála informací to vypadá na to, že má problém hlavně maminka. A ten problém může být někde úplně jinde než u dítěte. S tím asi nic nenaděláš. To by chtělo asi koučování maminky, aby se u ní změnilo vnímání světa a nastavilo nějaké jiné jednání. S osobami, které nemají pořádek v sobě, se těžko jedná. To mi ale zase rezonuje s kompetencemi a jejich rozvíjením u žáků. Pokud člověk ví jak na tom je, má jasno o svých potřebách a umí je sdělit, tak můžeme jednat. Jinak je to těžké. Vidíš to taky tak?</p> <p>Zdraví J.</p>
Mgr. P. B. žena	<p>Ano, J., máš pravdu. Hlavně jsem tam postrádala to ...umění sdělit, co chci...</p> <p>Jen jsem ještě přemýšlela, jestli tam částečně taky nebyla chyba na mé straně. Přece jen, bylo večer, po třídních schůzkách,...</p> <p>P.</p>
M.H.	<p>„Citace: Obracím se tedy na studenty.... Je součástí Vaší přípravy na učitelské povolání seminář komunikačních dovedností? J.!</p> <p>Ve 3. ročníku máme dvou-semestrální předmět "Komunikační dovednosti". Jeho obsahem bylo: 2 hodiny, kdy nám paní docentka diktovala nějaký souhrn o tom, co to je komunikace; 3 hodiny, kdy si každá z nás připravila referát na část knihy "Strategie školní třídy", J. Cangelosi; 5 hodin, kdy jsme byly na násleších v různých třídách a různých hodinách a měly jsme si zapisovat jaké chyby paní učitelka při komunikaci dělá a co dělá naopak správně.</p> <p>O komunikaci jsme se tedy nic užitečného ani nového (zatím) nedozvěděly. Kromě toho, co jsem se dočetla i tady. Že se máme na co těšit, až budeme jednat s rodiči.</p> <p>Opět to je tedy jeden z těch milionů předmětů, který k ničemu nepotřebujeme a máme ho jen do počtu. I když to docela "zachraňovaly" ty náslechy, protože každá chvilka, kdy se ocitnem ve vyučování mezi dětmi, nám dá víc než sedět týden ve škole.</p> <p>M.</p>
K. F. muž / rodič	<p>Docela zajímavé počtení.</p> <p>Nejsem učitel, ale rodič, možná by vás zajímal i názor druhé strany. Mám totiž také neustálé vády s vedením školy.</p> <p>Mám zájem o své děti (obě se výborně učí ve 3. a 5. třídě). Zajímá mne, co se ve škole učí, co dělaly. Zajímá mne, kdo je učí (důvěra není zcela slepá, chci vědět, s kým mám tu čest), podle čeho je učí (když přijde s nějakou otázkou, abych byl alespoň rámcově v obraze). Přiznávám, že jsem patrně dost osamocený rodič, většina to má tak zvaně na háku.</p> <p>Protože mám zájem o své děti, chci pro ně to nejlepší, tedy i nejlepší školu (v rámci</p>

	<p>možného). Občas se stane, že se mi něco na škole či systému nezdá, občas přinesou děti ze školy tak neuvěřitelné věci, že se to nedá jen tak přejít. Příklady? Syn přinesl informaci, že Pluto je planeta a na námitku žáků učitelka údajně sdělila, že je to tak v učebnici, tak se to tak bude učit. Syn si začal svého času stýskat, že kdyby nebyl ve třídě ten a ten, mohlo by se pokračovat ve výuce rychleji. Dcera nebyla schopná v pololetí první třídy přečíst kloudné (tříslabikové) slovo, natož větu (je dislektik a učila se genetickou metodou), Mě se třeba nepozdávalo, že škola má jen slovní hodnocení (které z podstaty nezohledňuje stav vědomostí ve srovnání s ostatními nebo s požadovanou úrovní znalostí). Hodně se mi nelíbilo, že školní psycholožka požádala rodiče o souhlas s prací ve třídě, a přesto, že jej nedostala, ve třídě bez okolků vyvíjela činnost. Učitelka, která k synovi přišla na 3. a 4. třídu nebyla schopná rozdělit práci podle intelektuální úrovně žáků, takže Ti lepší se ve třídě nudili. A tak podobně.</p> <p>Problém je ten, že naše škola pohlíží z principu na rodiče, kteří projevují o dítě zájem, jako na nepřítele školy. Odmítá s nimi racionálně argumentovat (jaké pohádky jsem si vyslechl na téma slovní hodnocení... rozvalení sociálního klima ve třídě! aj.). Škola mi odmítla poskytnout nebo aspoň nahlédnout do osnov speciálního předmětu (náboženské tradice) s odkazem, že na to nemám právo. Na písemnou poznámku učitelce k Plutu se mi vrátil 4 stránkový dopis ředitelky s douškem, proč vlastně na škole jsme? Klasifikaci jsem žádal pro své děti přes tři roky, až nakonec vyrostly (nechtěl jsem změnu klasifikačního řádu), na požadavek, aby ve 3. třídě syn nebyl hodnocen razítky s všelijakými zvírátky, takže vyznat se v jejich hierarchii bylo nemožné, se mi dostalo nabídky, ať já sám vymyslím systém hodnocení. Na můj dotaz, jakou váhu má slovo rodičů, když na ně škola nehledí (případ s psycholožkou) vedl jen k letité aversi s ředitelkou.</p> <p>Nejsou všechny "konflikty" vyvolány jen rodiči. Jsem tvrdohlavý, nenechám se opít rohlíkem. Pokud mi ale škole nejednou naznačuje, že jestliže jsem dal dítě do školy, dál se nemusím o nic zajímat, mám s tím problém, který nemohu jen tak přejít.</p> <p>Tolik tedy pohled z druhé strany</p>
P. H. žena	<p>Milý pane K.,</p> <p>velmi děkuji za pohled z druhé strany. Skláním se před Vaší odvahou, když jste ochoten diskutovat s učiteli na "učitelském" portálu. Doufám, že tady s námi zůstanete co nejdéle, s názory rozumného rodiče je užitečné diskutovat.</p> <p>Vždy, když mne osloví rodiče některého z mých žáků, stáhne se mi žaludek a přemýšlím, co jsem provedla. Stává se to rodiči také?</p> <p>Pak s rodičem hovořím a stále si musím v duchu říkat, že to, co mi rodič říká, není útok na mou osobu, jen se stará o své dítě. Přiznám se, že jsem k těmto myšlenkám došla teprve pedagogickou praxí a trvalo to docela dlouho. Dřív jsem se stále chystala odporovat, obhajovat. Předpokládám, že se stejnými pocity přichází rodič na schůzku iniciovanou učitelem, že?</p> <p>Když tedy předpokládám, že máme stejné pocity ve stejných situacích, proč tedy dochází ke konfliktům? Jsme na tom stejně a měli bychom mít i stejný cíl...?! P.</p>
Mgr. Bc. J. T. žena	<p>Zdravím všechny vespolek,</p> <p>je to zajímavé čtení. Na základě vlastní zkušenosti si ale přesto myslím, že je lepší, pokud si rodiče přijdou do školy to, co se jim nelíbí, vyříkat. Horší je podle mého názoru situace na venkově, kde všichni do školy chodili, nejlépe ví, jak učit, jak školu řídit ... Učitelé mají mnohem těžší pozici. Agresivní rodič spojuje pracovní problémy s osobními, s venkovskými "zaručenými pravdami."</p> <p>Úplně nejhorší je, pokud rodič do školy ani nepřijde, se školou prakticky nekomunikuje a dítě najednou z malé venkovské školy odhlásí ...</p> <p>Pak přemýšlíte, kde se stala chyba v komunikaci, v interakci ...</p>
K. F. muž	<p>Tak situaci na venkově neznám, jsem Pražák, děti chodí do školy zřízení náboženskou organizací (1. škola má velmi malé třídy, 2. děti se naučí něco o tradicích předků), nejsme ale nábožensky orientovaní.</p> <p>Když jdu do školy, žaludek stažený nemám. Pokud tam jdu, musí to už skutečně mít</p>

	<p>důvod. A většinou mi ten důvod tak nějak zvyšuje krevní tlak. Nechodím se ale do školy hádat, ale zjednat nápravu. Tedy, pokud je možné diskusi tímto směrem vést. Pokud ale ze mne vedení školy dělá blbce (a to rádo), pak jdou emoce trochu ven. Ze zásady nechodím na tolik propagované náslechy do hodin, protože to o třídě a způsobu výuky nic neřekne, je to divadýlko. Nakonec jsem ale stejně vloni šel.</p> <p>Je to o lidech. Před pěti lety, v první třídě nebyl žádný problém s vedením školy ani s třídní, velice otevřenou a vstřícnou zkušenou učitelkou. Problém nastal za rok po změně ředitelky a po dalším roce po změně třídní učitelky. Ředitelka je manipulativní demagogická osobnost, která na jakoukoli poznámku reaguje agresivní obranou, původce považuje za osobního nepřítele. Učitelka (nyní našťástí už bývalá) byla dáma v mých letech, nicméně typ "učí ze 70. let". Zaměřila se na problematiku žáky a ty lepší nechávala tak trochu svému osudu, na dotazy (i rodičů) reagovala přezíravě. Navíc jsem si ověřil, že mi jako rodiči lhala. V jiném případě si dělala šptouchlata z 9 leté holky, že je "zamilovaná", protože víc kamarádila s jedním klukem. Úplně první básničku, kterou se děti ve 3. třídě učily, byla dlouhá, nerytmická, nerýmovala se, obsahovala slova jako kredenc a lavor. Když jsem se zeptal při třídní schůzce, proč byla tato básnička vybrána, když je tolik pěkných básniček pro děti, které se dobře učí, učitelka se urazila a přešla k dalšímu rodiči. To se mi s předchůdkyní prostě nestalo.</p> <p>Vloni jsem například nevydržel informace od syna o tom, jak se učí náboženskou výchovu a šel jsem na náslechy (4. třída). Pravda, vyučující byl odborník na náboženskou problematiku a ne pedagog, ale přesto to, co jsem viděl a slyšel, mě uzemnilo. Příklad - učitel: "... to jsou extrémisti." Žák: "co jsou to extrémisti?" Učitel: "Hmm, to jsou lidi, kteří řeší věci extrémně." Poznatky z hodiny jsem si pro sebe nenechal, čímž jsem ale zase propadl níže na žebříčku popularity paní ředitelky - onen vyučující byl její zeť. Naštěstí jeho působení bylo tak strašlivé, že jsem nebyl sám a letos už neučí. Letos ale děti dělají pokus, že rozdělí rýži do dvou nádob, přičemž jedné rýži nadávají. Ta zčernala, zatímco druhá je stále stejná. Ředitelka mi zatím nedokázala sdělit parametry pokusu.</p> <p>Jsou ve škole učitelky, se kterými se dá problém probrat, ony navrhnout řešení, domluvíme se na něm a já pak čekám, jaký je výsledek. A pak je tam druhá skupina, ta, která má glejt na chytrost, jsou to studované odbornice na výchovu a vzdělávání a rodič = prudič. Ano, jsou i rodiče otravní, nevychovaní, netaktní atd. Ale vzdělaný a inteligentní člověk snad dokáže rozlišovat. A pokud ne, co si mám myslet o lidech, kteří učí moje děti??? Co je vlastně učí a jak??? Jsou vůbec hodni učit mé děti???</p> <p>Myslím, že zásadní linie sporu je ve vnímání, jak to s dětmi ve škole je. Rodiče (někteří) děti škole svěřují k výuce a spoluvýchově. Učitelé (někteří) si to vykládají, že rodiče děti do školy dávají.</p>
--	---

Příloha 5 – Dotazník pro učitele
DOTAZNÍK – KONFLIKTY MEZI RODIČI A UČITELI

Vážení učitelé,

prosím Vás o spolupráci při vyplnění tohoto dotazníku do mé diplomové práce. Dotazník se týká oblasti konfliktů mezi učiteli a rodiči. Pomocí tohoto dotazníku bych chtěla zjistit, jaké konflikty a jakým způsobem s rodiči žáků řešíte a jak s nimi komunikujete. Vaše reakce mi pomohou lépe se v této oblasti konfliktů zorientovat. Na základě vašich odpovědí zpracuji toto téma a pokusím se navrhnout doporučení pro efektivnější zvládání konfliktů mezi rodiči a učiteli v praxi.

Dotazník je anonymní a bude sloužit pouze pro potřeby mé diplomové práce.

Děkuji Vám za spolupráci.

Martina Cimbálová, učitelství pro 2. stupeň ZŠ, obor AJ-OV.

Pokyny k vyplnění dotazníku:

- odpovědi označte zakroužkováním odrážky u příslušné odpovědi
- u otázek s výběrem možností můžete zaškrtnout i více odpovědí než pouze jednu
- odpovídejte prosím pravdivě

1. Jaké vztahy jsou zpravidla mezi Vámi a rodiči?

- *kladné*
- *záporné*
- *lhostejné*

2. Jak s rodiči komunikujete – jaké jsou formy setkávání se s nimi?

- *emailem*
 - *psanou papírovou formou*
 - *individuální schůzky*
 - *třídní schůzky*
 - *telefonicky*
 - *přes SMS*
- *vzkazy přes děti*
 - *arch vzkazů ve škole*
 - *besedy pro rodiče*
 - *schránka na vzkazy*
 - *jiná možnost _____*

3. Dostáváte se někdy do konfliktů s rodiči? Jak často?

- | | |
|-----------------------|--------------------------------|
| ▪ nikdy | ▪ více než jednou týdně |
| ▪ denně | ▪ více než jednou za 14 dní |
| ▪ jednou za týden | ▪ více než jednou za měsíc |
| ▪ jednou za 14 dní | ▪ více než jednou za čtvrtletí |
| ▪ jednou za měsíc | ▪ více než jednou za pololetí |
| ▪ jednou za čtvrtletí | ▪ jiná odpověď |
| ▪ jednou za pololetí | |

4. Myslíte si, že rodiče si k některým učitelům dovolí více než k jiným?

- NE
- ANO - Ke kterým? – vyberte z možností:
 - k ženám - učitelkám
 - k mladším (do 35 let)
 - k nezkušeným
 - k jiným -
 - k mužům - učitelům
 - ke starším (nad 50 let)
 - ke zkušeným

5. Vyberte nejčastější typy problémů, kvůli kterým se s rodiči dostáváte do konfliktů:

- | | |
|-------------------------------|----------------------------------|
| ▪ <i>prospěch</i> | ▪ <i>materiální nároky školy</i> |
| ▪ <i>chování</i> | ▪ <i>kvalita výuky</i> |
| ▪ <i>kulturní rozdílnosti</i> | ▪ <i>kvalita učitele</i> |
| ▪ <i>jiné</i> | |

6. Kterí rodiče podle Vás patří mezi nejproblémovější?
- | | |
|----------------------|-----------------------|
| ▪ mladší – do 35 let | ▪ starší – nad 35 let |
| ▪ romští | ▪ vietnamští |
| ▪ s vyšším vzděláním | ▪ s nižším vzděláním |
| ▪ jiní - _____ | |
7. Měl/a jste někdy kvůli nějakému konfliktu s rodičem chuť vzdát práci učitele?
- NE
 - ANO - Kvůli jakému konfliktu a proč? _____
8. Vyhrožovali Vám někdy rodiče?
- NE
 - ANO – Jak a proč? _____
9. Jsou rodiče ochotní řešit problémy, s kterými se na ně obrátíte Vy?
- ANO
 - NE – Proč ne? Jaké jsou důvody? _____
10. Rozčílil/a jste se někdy při řešení konfliktu s rodičem tak, že svého výbuchu teď litujete?
- NE
 - ANO - Co by jste změnil/a na své původní reakci? _____
11. Dostal/a jste se kvůli nějakému konfliktu, který jste s rodiči řešil/a, do sporu také s vedením školy nebo s jinými učiteli?
- NE
 - ANO – Kvůli jakému konfliktu a jak se vyřešil? _____
12. Máte nějaké problémy při komunikaci s romskými rodiči?
- NE
 - ANO – Jaké? _____
13. Jak se cítíte před očekávanou schůzkou s rodičem, když víte, že budete řešit nějaký problém?
- Připravím se do bojové pozice – budu se hájit stůj, co stůj!
 - Stáhne se mi žaludek, přemýšlím, co jsem provedl/a špatně, co si zase vyslechnu a nejsem schopen/na se soustředit.
 - Snažím se být klidný/á a sepsat si argumenty a plán rozhovoru.
 - Předem to neřeším, počkám, až jak se situace vyvine.
14. Zaškrtněte, co považujete za typické pro komunikaci rodičů s Vámi během nedorozumění a řešení nějakého problému:
- | | |
|---|--|
| • vyslechnou Vás – vnímají, co jim říkáte | • poskytují Vám rady a jejich vlastní řešení |
| • vnucují Vám svou pravdu stále dokola | • skáčou Vám do řeči |
| • poskytnou Vám zpětnou vazbu | • hodnotí negativně |
| • nepustí Vás ke slovu | • hodnotí pozitivně |
| • snaží se o porozumění a spolupráci | • opravují Vás |
| • omlouvají se | • potvrzují a uznávají, co jste řekl/a |
| • parafrázuji, co jste řekl/a | • vysvětlují a objasňují |
| • neposlouchají, co jim říkáte | |
15. Co z níže uvedené nabídky nejvíce charakterizuje Vaše počínání si (jednání) při sporu s rodičem?
- vyhýbáte se konfliktu - snažíte se ho oddálit
 - rezignujete a podřídíte se
 - spíše útočíte, pokoušíte se o převahu z pozice autority učitele
 - nereagujete na problém, neřešíte ho

- *snažíte se o dohodu pomocí vyjednávání*
 - *než aby došlo k hádce, raději se přizpůsobíte*
16. Máte pocit, že rodiče vinu za vznik problému házejí na Vás?
- *NE*
 - *ANO*
17. Dostala se Vám někdy do rukou literatura na téma konflikt mezi rodiči a učiteli?
- *ANO - Jaká? _____*
 - *NE – Uvítali by jste ji? _____*
18. Používáte v praxi nějakou metodu, jak úspěšně předcházet konfliktům nebo je konstruktivně řešit?
- *NE*
 - *ANO – Jakou? _____*
19. Absolvoval/a jste někdy nějaký kurz komunikace (například kurz komunikativních dovedností, asertivity, apod.)?
- *NE*
 - *ANO (uveďte název kurzu či kurzů, vyberte z možností, kde jste kurz absolvoval/a)*
název: _____
kde: _____
 - *na VŠ jako součást přípravy na vzdělávání*
 - *škola, na které učím, pořádala kurz (povinný / nepovinný)*
 - *sám jsem se zúčastnil/a*
 - *jiný způsob – _____*
20. Kolik let praxe v učitelské profesi máte? _____
21. Jste muž / žena (Nehodící se škrtněte)

Příloha 6 – Dotazník pro rodiče DOTAZNÍK – KONFLIKTY MEZI RODIČI A UČITELI

Vážení rodiče,

prosím Vás o spolupráci při vyplnění tohoto dotazníku do mé diplomové práce. Dotazník se týká oblasti konfliktů mezi rodiči a učiteli. Pomocí tohoto dotazníku bych chtěla zjistit, jaké konflikty a jakým způsobem s učiteli svých dětí řešíte a jak s nimi komunikujete. Vaše reakce mi pomohou lépe se v této oblasti konfliktů zorientovat. Na základě vašich odpovědí zpracuji toto téma a pokusím se navrhnout doporučení pro efektivnější zvládání konfliktů mezi rodiči a učiteli v praxi.

Dotazník je anonymní a bude sloužit pouze pro potřeby mé diplomové práce.

Děkuji Vám za spolupráci.

Martina Cimbálová, učitelství pro 2. stupeň ZŠ, obor AJ-OV

Pokyny k vyplnění dotazníku:

- **odpovědi označte zakroužkováním odrážky u příslušné odpovědi**
- **u otázek s výběrem možností můžete zaškrtnout i více odpovědí než pouze jednu**
- **odpovídejte prosím pravdivě**

1. Jaké vztahy jsou zpravidla mezi Vámi a učiteli?

- *kladné*
- *záporné*
- *lhostejné*

2. Jak s učiteli komunikujete – jaké jsou formy setkávání se s nimi?

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>emailem</i> • <i>psanou papírovou formou</i> • <i>individuální schůzky</i> • <i>třídní schůzky</i> • <i>telefonicky</i> • <i>přes SMS</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>vzkazy přes děti</i> • <i>arch vzkazů ve škole</i> • <i>besedy pro rodiče</i> • <i>schránka na vzkazy</i> • <i>jiná možnost _____</i> |
|---|--|

3. Dostáváte se někdy do konfliktů s učiteli? Jak často?

- nikdy
- denně
- jednou za týden
- jednou za 14 dní
- jednou za měsíc
- jednou za čtvrtletí
- jednou za pololetí
- více než jednou týdně
- více než jednou za 14 dní
- více než jednou za měsíc
- více než jednou za čtvrtletí
- více než jednou za pololetí
- jiná odpověď _____

4. Dovolíte si k některým učitelům více než k jiným?

- NE
- ANO - Ke kterým? – vyberte z možností:
- k ženám - učitelkám
- k mladším (do 35 let)
- k nezkušeným
- k jiným - _____
- k mužům - učitelům
- ke starším (nad 50 let)
- ke zkušeným

5. Vyberte nejčastější typy problémů, kvůli kterým se s učiteli dostáváte do konfliktů:

- prospěch
- chování
- kulturní rozdílnosti
- jiné _____
- materiální nároky školy
- kvalita výuky
- kvalita učitele
- Chtěli jste kvůli nějakému konfliktu s učitelem přeradit své dítě do jiné třídy či školy?
- NE
- ANO – Kvůli čemu, proč? _____

6. Vyhrožovali vám někdy učitelé?

- NE
- ANO – Jak a proč? _____

7. Jsou učitelé ochotní řešit problémy, s kterými se na ně obrátíte?

- ANO
- NE – Proč ne? Jaké jsou důvody? _____

8. Rozčilil/a jste se někdy při řešení konfliktu s učitelem tak, že svého výbuchu teď litujete?

- NE
- ANO - Co by jste změnil/a na své původní reakci? _____

9. Dostal/a jste se kvůli nějakému konfliktu, který jste s učitelem řešil/a, do sporu také s vedením školy nebo s jinými učiteli?

- NE
- ANO – Kvůli jakému konfliktu a jak se vyřešil? _____

10. Jak se cítíte před očekávanou schůzkou s učitelem, když víte, že budete řešit nějaký problém?

- Připravím se do bojové pozice – budu hájit sebe a své dítě stůj, co stůj!
- Stáhne se mi žaludek, přemýšlím, co jsem já nebo mé dítě provedl/a špatně, co si zase vyslechnu a nejsem schopna se soustředit.
- Snažím se být klidný/á a sepsat si argumenty a plán rozhovoru.
- Předem to neřeším, počkám, až jak se situace vyvine.

11. Zaškrtněte, co považujete za typické pro komunikaci učitelů s Vámi během nedorozumění a řešení nějakého problému:

- | | |
|---|--|
| • vyslechnou Vás – vnímají, co jim říkáte | • poskytují Vám rady a jejich vlastní řešení |
| • vnucují Vám svou pravdu stále dokola | • skáčou Vám do řeči |
| • poskytnou Vám zpětnou vazbu | • hodnotí negativně |
| • nepustí Vás ke slovu | • hodnotí pozitivně |
| • snaží se o porozumění a spolupráci | • opravují Vás |
| • omlouvají se | • potvrzují a uznávají, co jste řekl/a |
| • parafrázují, co jste řekl/a | • vysvětlují a objasňují |
| • neposlouchají, co jim říkáte | |

12. Co z níže uvedené nabídky nejvíce charakterizuje Vaše počínání si (jednání) při sporu s učitelem?

- vyhýbáte se konfliktu - snažíte se ho oddálit
- rezignujete a podřídíte se
- spíše útočíte, pokoušíte se o převahu z pozice autority rodiče
- nereagujete na problém, neřešíte ho
- snažíte se o dohodu pomocí vyjednávání
- než aby došlo k hádce, raději se přizpůsobíte

13. Máte pocit, že učitelé vinu za vznik problému házejí na Vás?

- NE
- ANO

14. Dostala se Vám někdy do rukou literatura na téma konflikt mezi rodiči a učiteli?

- ANO - Jaká? _____
- NE - Uvítali by jste ji? _____

15. Používáte v praxi nějakou metodu, jak úspěšně předcházet konfliktům nebo je konstruktivně řešit?

- NE
- ANO – Jakou? _____

16. Do jakého ročníku chodí Vaše dítě? _____

17. Jste muž / žena (nehodící se škrtněte)